

 **Dr. Previni**
Telemedicina



⚠ AVISO IMPORTANTE

Antes de começar

Este guia tem **finalidade educativa e informativa**. Não substitui consulta médica, diagnóstico profissional, atendimento presencial, pronto-socorro ou serviço de emergência.

Em caso de sintomas graves, risco imediato, dor intensa, falta de ar, desmaio, sinais de AVC ou qualquer emergência — **procure atendimento presencial imediatamente**.

Por que a Previni criou este guia

Muita gente já ouviu falar em telemedicina. Mas ouvir falar não significa entender.

- ? Consulta online é consulta de verdade?
- ? Serve para criança? E para idoso?
- ? Posso usar de madrugada? O médico pode passar receita?
- ? Meus dados ficam protegidos? Quando devo ir ao pronto-socorro?
- ? Isso é plano de saúde? Tem carência?

A Previni criou este guia para ajudar famílias brasileiras a usar saúde digital com mais **clareza, segurança e confiança**. Porque cuidado de verdade também é explicar.

♥ Cuidar também é tirar o peso da dúvida

Quando alguém da família sente uma dor ou febre, a dúvida aparece junto. Essa dúvida cansa. E o problema raramente vem em horário bonito.

A telemedicina pode ajudar nessas horas — não como mágica, mas como **caminho**. Ela orienta, tira dúvidas e ajuda a decidir o próximo passo.

1 O que é Telemedicina?

Telemedicina é o **atendimento médico realizado a distância** com apoio da tecnologia. Pode acontecer por vídeo, telefone, aplicativo, plataforma digital ou outro canal seguro indicado pelo serviço.

Telemedicina NÃO é:	Telemedicina É:
X Pesquisa no Google	✓ Atendimento médico por tecnologia
X Conselho de grupo de WhatsApp	✓ Dentro de regras profissionais e éticas
X Robô dando diagnóstico sozinho	✓ Orientação, avaliação e próximos passos
X "Doutor internet"	✓ Canal seguro e registrado

“ Palavra do Dr. Previni

Calma. Vamos por partes. Telemedicina não é "médico de mentira". É atendimento médico usando tecnologia. O mais importante é saber quando ela serve, quando não serve e como usar com segurança.

2 O que é Saúde Digital?

Saúde digital é um nome mais amplo. Ela inclui tudo que usa tecnologia para facilitar o acesso, a organização e o acompanhamento do cuidado.

■ Telemedicina e teleconsulta	■ Agendamento online
■ Receitas digitais quando permitidas	■ Histórico de atendimento
■ Lembretes de cuidado e orientação preventiva	■ Acesso a benefícios de saúde pelo celular

3

Quando a Telemédica pode ajudar?

A telemédica pode ajudar bastante quando a família precisa de orientação rápida, segura e acessível.

- ✓ Dúvidas sobre sintomas leves ou moderados
- ✓ Orientação inicial sobre mal-estar
- ✓ Dúvida sobre remédio já usado ou prescrito
- ✓ Acompanhamento de algumas condições quando permitido
- ✓ Orientação sobre necessidade de atendimento presencial
- ✓ Dúvidas gerais de saúde e apoio para o próximo passo
- ✓ Orientação para familiares que cuidam de idosos

 Checklist rápido — Posso usar telemédica?

- Sintoma leve ou moderado
- Dúvida sobre próximo passo
- Dúvida sobre medicamento
- Família precisa de orientação rápida

4

Quando NÃO usar telemédica?

⚠ Procure atendimento presencial IMEDIATAMENTE em:

- Dor forte no peito ou suspeita de infarto
- Falta de ar intensa
- Desmaio ou convulsão
- Sinais de AVC (boca torta, fraqueza em um lado, dificuldade para falar)
- Sangramento intenso ou acidente grave
- Febre persistente em bebê pequeno
- Reação alérgica com inchaço no rosto
- Confusão mental repentina

“ Palavra do Dr. Previni

Eu sei que às vezes a gente fica na dúvida. Mas alguns sinais não combinam com espera. Dor no peito, falta de ar forte, desmaio, convulsão e sinais de AVC pedem atendimento imediato. Nessas horas, o melhor cuidado é agir rápido.

5

Telemedicina substitui pronto-socorro?

Telemedicina PODE	Telemedicina NÃO substitui
Orientar e ajudar a decidir	Exame físico imediato
Sintomas leves ou moderados	Procedimentos e medicação aplicada na hora
Evitar deslocamentos desnecessários	Oxigênio e monitoramento presencial
Trazer mais acesso ao cuidado	Cirurgia e exames urgentes

Às vezes, a melhor orientação digital é justamente dizer: "*Você precisa ser atendido presencialmente agora*". Isso não é falha — é cuidado correto.

6

Consulta online é consulta de verdade?

✓ Sim — quando feita corretamente

A consulta online deve respeitar **sigilo, identificação, registro, responsabilidade profissional e orientação adequada**.

Mas ela tem limites. Em algumas situações o profissional precisa examinar presencialmente, pedir exames ou encaminhar para outro serviço.

A boa telemedicina não tenta esconder seus limites — ela explica.

7

Seus direitos como consumidor

Antes de contratar ou usar um serviço de telemedicina, você tem direito a **informações claras**. Informação clara não é favor — é direito.

- ▶ O que está incluído e o que não está
- ▶ Quem pode usar e se existe carência
- ▶ Quais canais são oficiais
- ▶ Como seus dados são tratados e protegidos
- ▶ Como cancelar, se for o caso
- ▶ Como pedir ajuda se algo não funcionar

⚠ Ligue o alerta se ouvir:

"Cobertura total" — "Resolve tudo" — "Nunca mais precise de atendimento presencial"

Saúde não combina com promessa grande demais.

8

O que observar antes de contratar

<input type="checkbox"/> Atendimento 24 horas	<input type="checkbox"/> Carência clara
<input type="checkbox"/> Dependentes explicados	<input type="checkbox"/> Canais oficiais informados
<input type="checkbox"/> Limites do serviço	<input type="checkbox"/> Suporte humano disponível

● Dica de ouro

Serviço bom explica antes. Serviço ruim deixa para explicar depois que dá problema.

9

Como proteger seus dados de saúde

Dados de saúde são **sensíveis**. Nome, CPF, sintomas, exames, receitas e histórico não devem circular de qualquer jeito.

- Use apenas canais oficiais da empresa
- Não clique em links de origem desconhecida
- Não envie documentos para números desconhecidos
- Não compartilhe senhas
- Confirme se o perfil, telefone ou site é da empresa
- Evite consulta em local público para assuntos delicados
- Para idosos ou crianças, tenha familiar de confiança

“ Palavra do Dr. Previni

Dado de saúde é coisa séria. Trate como documento importante da família. Antes de enviar qualquer informação, confirme se está falando com o canal certo.

10

Como se preparar para a teleconsulta

Uma boa consulta começa **antes da chamada**. Quando a pessoa se prepara, o atendimento rende mais.

■ Documento pessoal	■ Remédios em uso
■ Lista de sintomas	■ Alergias conhecidas
■ Quando os sintomas começaram	■ Exames recentes
■ Temperatura / pressão medida	■ Suas dúvidas principais

● Não precisa falar bonito — precisa falar claro

Diga o que está acontecendo, há quanto tempo e o que já foi feito. Isso ajuda muito.

11 Telemedicina para Idosos

Pode ajudar em:	Atenção — procure atendimento presencial:
Dúvidas sobre sintomas leves	Ficou confuso de repente
Orientação sobre remédios	Caiu ou há suspeita de fratura
Acompanhamento de rotina	Falta de ar ou dor no peito
Decidir se precisa de presencial	Fraqueza súbita ou dificuldade para falar
Organização dos cuidados	Febre persistente ou piora rápida

“ Palavra do Dr. Previni

Com idoso, a família precisa observar mudança. Às vezes o sinal de alerta não vem como dor forte — vem como confusão, fraqueza, queda, sonolência ou falta de apetite. Se a mudança foi rápida e preocupante, procure atendimento presencial.

12 Telemedicina para Crianças

✓ Pode usar telemedicina quando:

Dúvida sobre febre leve, criança ativa e alimentação preservada
Sintomas leves e orientação inicial
Necessidade de orientação sobre próximo passo

⚠ Procure atendimento PRESENCIAL COM URGÊNCIA:

Bebê muito pequeno com febre ou muito mole/sonolento
Dificuldade para respirar, convulsão ou desidratação
Vômitos persistentes, manchas estranhas, dor forte ou piora rápida
Quando os responsáveis sentem que **algo está muito errado** — confie na intuição.

13 Telemedicina e Remédios

Muita gente tenta resolver dor e mal-estar com remédio indicado por vizinho, familiar ou internet. Isso é comum — mas pode ser perigoso.

⚠ Cuidado extra se você ou alguém da família:

Usa remédio contínuo

Tem alergias, pressão alta, diabetes ou problema no coração

É idoso ou criança

● Antes de tomar remédio por conta própria

Busque orientação. O barato pode sair caro — e em saúde, caro não é só dinheiro. É risco.

14 Telemedicina, Farmácia e Economia

Para muitas famílias, remédio pesa no orçamento. A orientação certa pode ajudar a evitar compra desnecessária, uso errado e gasto sem direção.

● Quando telemedicina + farmácia andam juntas:

Você entende melhor o que precisa fazer

Economiza na hora de comprar medicamentos quando há desconto disponível

Alivia o mês da febre, da pressão, do antibiótico e do remédio do idoso

15 O que é Carência?

Carência é o **prazo que precisa passar** antes de usar determinado serviço ou cobertura.

- ❓ O que posso usar agora?
- ❓ O que tem carência e quanto tempo preciso esperar?
- ❓ A carência vale para todos os dependentes?
- ❓ Onde vejo essa informação por escrito?

“ Palavra do Dr. Previni

Uma das maiores confusões é achar que tudo começa no mesmo dia. Nem sempre. O certo é separar o que já está liberado, o que tem prazo e como usar cada parte. Mas na Previni... você não tem carência.

16 Telemedicina é plano de saúde?

Plano de saúde	Rede presencial, exames, internação, pronto-socorro
Telemedicina / Assistência	Consultas a distância, orientação, benefícios digitais
Benefício corporativo	Acesso pelo empregador, sem mensalidade individual

17

Como saber se estou no canal certo?

Na saúde digital, **canal oficial é segurança**. Antes de enviar dados, pagar ou clicar em link, confirme se o canal é da empresa.

- Confira o site e o WhatsApp oficial da empresa
- Salve os canais oficiais no celular
- Evite clicar em links de desconhecidos
- Desconfie de promoções agressivas demais
- Não envie foto de documento para perfil suspeito
- Não faça pagamento sem confirmar o destinatário

● Regra de ouro

Golpe costuma ter pressa. Serviço sério tem clareza.

18

Como a família pode usar melhor

Telemedicina funciona melhor quando a família cria um pequeno hábito de organização. Guarde no celular ou em uma pastinha simples:

- Documentos de todos os membros da família
- Lista de remédios de uso contínuo
- Alergias e doenças conhecidas
- Contato de emergência
- Exames recentes
- Nome de médicos que acompanham a família
- Carteirinha ou acesso ao app

● Por que isso importa?

Na hora da preocupação, quem está nervoso esquece até a senha que usa todo dia. Organização é cuidado — e cuidado simples também protege.

19

Guia Rápido — Posso usar telemedicina?

Use esta tabela como orientação geral. Ela não substitui avaliação médica, mas ajuda a pensar melhor.

Situação	Começar pela telemedicina?	Próximo passo
Dor de garganta leve	✓ Sim	Fale com médico online
Dúvida sobre remédio	✓ Sim	Busque orientação
Febre baixa em adulto	✓ Sim	Fale com médico online
Sintomas leves de gripe	✓ Sim	Fale com médico online
Febre em bebê pequeno	✗ Não	Atendimento presencial
Dor no peito	✗ Não	Atendimento IMEDIATO
Falta de ar intensa	✗ Não	Procure urgência
Confusão mental repentina	✗ Não	Atendimento presencial
Sangramento intenso	✗ Não	Emergência — aja agora
Queda de idoso	⚠ Depende	Avalie com urgência

● **Regra de bolso**

Se é **dúvida** → a telemedicina pode ajudar. Se é **risco** → procure atendimento presencial.

20

Como a Previni enxerga a telemedicina

Telemedicina

Uma camada de uso imediato para orientação quando surge a dúvida.

Farmácia

Economia em medicamentos para aliviar o orçamento do mês.

Organização

App e organização da família para facilitar o uso.

Amparo

Apoio nos momentos críticos para não deixar a família sozinha.

21

O papel do Dr. Previni

O Dr. Previni é a **voz orientadora da Previni**. Ele existe para explicar, simplificar e ajudar a família a encontrar o próximo passo.

O Dr. Previni PODE:	O Dr. Previni NÃO:
Explicar como usar a proteção	Faz diagnóstico definitivo
Simplificar informações de saúde	Substitui atendimento presencial
Ajudar a entender o próximo passo	Promete resolver tudo
Orientar sem assustar	É vendedor fantasiado de especialista

“ Palavra do Dr. Previni

Eu estou aqui para ajudar você a entender. Algumas coisas você consegue resolver pelo atendimento digital. Outras precisam de cuidado presencial. O importante é não ficar sozinho na dúvida.

22 Como a telemedicina ajuda na prevenção

Prevenção não precisa ser complicada. Às vezes, prevenção é uma pergunta simples feita na hora certa.

- ? Você mediu a pressão esta semana?
- ? Está tomando o remédio direitinho?
- ? Essa febre já dura quantos dias?
- ? Seu pai caiu ou ficou confuso recentemente?
- ? Você sabe quando procurar atendimento presencial?

● Prevenção popular é isso

Cuidado que cabe no celular. No tempo curto. Na rotina apertada. Na vida real. Não é palestra bonita — é ajuda prática.

23 Uma palavra para quem cuida da família

Toda família tem alguém que acaba carregando mais preocupação. A mãe que resolve tudo. A filha que cuida do pai. O filho que leva a mãe ao médico. A pessoa que lembra do remédio de todo mundo — menos do próprio.

Se você é essa pessoa, este guia também é para você.

A saúde digital não tira todo esse peso. Mas pode diminuir um pedaço. Pode dar orientação, encurtar caminho, evitar deslocamento desnecessário e colocar um profissional mais perto quando a dúvida aparece.

♥ E às vezes...

Ter um próximo passo claro já muda o dia.

24 Fechamento: informação também protege

Ninguém protege bem a família no escuro. Quanto mais você entende seus direitos, os limites da telemedicina, os cuidados com seus dados e os sinais de alerta, melhor consegue decidir.

■ A Previni acredita em proteção familiar ativa

Aquela que **começa antes do problema**, orienta no dia a dia e ampara quando a vida aperta.

Porque cuidado não é só aparecer no pior momento — cuidado também é estar por perto antes.

Perguntas Frequentes

▶ **Telemedicina é segura?**

Pode ser segura quando feita por serviço adequado, com profissional habilitado, canal oficial, cuidado com dados e respeito aos limites do atendimento.

▶ **Telemedicina substitui pronto-socorro?**

Não. Em urgência, emergência ou sinais graves, procure atendimento presencial.

▶ **Posso usar de madrugada?**

Depende do serviço contratado. Se o serviço informa atendimento 24 horas, você deve receber orientação sobre como acessar.

▶ **Posso usar para meus filhos?**

Em algumas situações, sim. Mas crianças, principalmente bebês pequenos, exigem atenção. Se houver sinais de gravidade, procure atendimento presencial.

▶ **Posso usar para meus pais idosos?**

Sim, em muitas situações. Mas mudanças repentinas, quedas, confusão mental, dor no peito ou falta de ar exigem atenção presencial rápida.

▶ **Meus dados ficam protegidos?**

Serviços sérios devem tratar seus dados com segurança, transparência e responsabilidade. Use apenas canais oficiais.

▶ **Telemedicina é plano de saúde?**

Não necessariamente. Telemedicina é uma forma de atendimento a distância. Pode estar dentro de diferentes modelos de serviço.

► Como sei se é golpe?

Desconfie de link estranho, cobrança fora do canal oficial, promessa exagerada, pedido de senha e urgência artificial.

► Posso receber receita?

Pode ser possível em algumas situações, conforme avaliação profissional, regras aplicáveis e estrutura do serviço.

Conheça a Previní

Telemedicina Orientação e acesso mais rápido	Farmácia Benefícios para aliviar o orçamento	App Organização que facilita o uso	Amparo Nos momentos críticos da família
---	--	---	--

A proposta é simples: **você usa em vida**. Sua família sente o valor em todos os momentos.

Conheça a proteção familiar ativa da Previní

Fale com a Previní pelo WhatsApp



Previní. A proteção familiar que começa antes do problema.

Material educativo institucional — Versão 2.0