

FAQ – Vivo Bem

1. O que é o serviço Vivo Bem e Vivo Bem Plus?

É um serviço que disponibiliza, aos usuários, múltiplos benefícios em saúde em um único lugar. Acesse profissionais de saúde 24 horas por dia, 7 dias por semana, para esclarecimento de dúvidas relacionadas a saúde, através de uma central de atendimento telefônico, portal ou aplicativo. Receba conteúdos exclusivos, relevantes e confiáveis relacionados a saúde, bem-estar e qualidade de vida. Acesse milhares de clínicas e consultórios com preços e condições de pagamento exclusivos.

Os clientes que possuem o Vivo Bem Plus, possuem também o benefício de descontos em todos os medicamentos em mais de 11.000 farmácias do território nacional.

2. Como poderei interagir com os profissionais de saúde?

Através da central de atendimento telefônico ligando do seu celular Vivo para o número *9190 ou para 0800 772 8111 disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, composta por enfermeiros para dúvidas sobre saúde. Ou também pelo aplicativo Vivo Bem e portal (www.vivobemapp.com.br) você poderá fazer perguntas aos profissionais de saúde clicando no menu “Perguntas” depois no botão “Nova pergunta” e de acordo com o tema da pergunta serão respondidas por enfermeiros, farmacêuticos, nutricionistas, fisioterapeutas, psicólogos e assistentes sociais em até 24 horas.

3. Não estou com o meu celular Vivo, como posso entrar em contato com os profissionais de saúde?

Você poderá tirar dúvidas com nossos profissionais de saúde através do portal do Vivo Bem pelo site www.vivobemapp.com.br ou ligando de qualquer fixo para o número 0800 772 8111 e informar sua linha de celular da Vivo.

4. O que mais terei de benefícios com este serviço?

Além da interação com os profissionais de saúde, serão disponibilizados no portal e aplicativo conteúdos atuais sobre saúde, qualidade de vida e bem-estar.

Você também receberá mensagens de texto no celular contendo dicas de saúde e poderá preencher um questionário de saúde para identificar pontos de sucesso e pontos de melhoria necessários para uma vida mais saudável.

Acessar milhares de clínicas e consultórios com preços e condições de pagamento exclusivos.

Os clientes Vivo Bem Plus, terão também o benefício de descontos em todos os medicamentos em mais de 11.000 farmácias do território nacional.

5. Qual o valor deste serviço?

A tarificação do serviço será no modelo de assinatura para clientes Vivo Bem Plus onde será cobrado o valor de:

R\$ 3,99 (três reais e noventa e nove centavos) para tarifa semanal, **sem** os benefícios de desconto em medicamentos;

\$ 4,99 (quatro reais e noventa e nove centavos) para tarifa semanal ou R\$12,99 (doze reais e noventa e nove centavos) para tarifa mensal, **com** o benefício de desconto em medicamentos.

Todos os assinantes do serviço terão 7 dias gratuitos na primeira assinatura e poderão utilizar o serviço ilimitadamente no período que compreende a sua assinatura.

A renovação da assinatura é automática e você será informado via SMS. Você pode visualizar no aplicativo e no portal as informações de início e término da assinatura, data da próxima renovação acessando o menu Conta > Assinatura.

O valor a ser tarifado será debitado automaticamente dos saldos de créditos caso você tenha contratado um plano pré-pago, ou cobrados na conta telefônica caso seu plano seja pós-pago ou controle.

6. Ao contratar este serviço, outras pessoas (familiares) poderão utilizá-lo?

Não. O uso do serviço é exclusivo para o assinante, porém, você poderá indicar um familiar ou responsável para que este seja acionado e/ou avisado pela nossa equipe caso você apresente alguma alteração de saúde.

7. Como serei atendido caso esteja passando mal ou tenha uma situação de emergência em saúde?

Em caso de mal-estar ou qualquer alteração de saúde, um enfermeiro fará uma avaliação da queixa/sintoma apresentados e poderá fornecer orientações de autocuidado e/ou orientar o serviço de saúde indicado para o atendimento do caso. Você poderá cadastrar seus familiares para serem acionados e/ou avisados pela nossa equipe de enfermeiros no caso de você apresentar uma emergência de saúde.

Importante: o serviço de atendimento de enfermeiros 24hs não inclui prescrição de medicamentos, não faz diagnóstico e não substitui a consulta e acompanhamento de médicos e de outros profissionais de saúde.

8. Existe limite de uso deste serviço?

Não. No período de vigência da assinatura, o uso do portal/aplicativo para o envio de dúvidas e utilização da Central de atendimento telefônico é ilimitado.

9. É possível realizar contato com a nutricionista e demais especialidades por telefone?

Somente os enfermeiros realizarão o atendimento telefônico. Para os demais profissionais os contatos serão realizados via portal e aplicativo, com prazo de resposta em até 24 horas.

10. Como sei quais as farmácias fazem parte da rede?

Os assinantes do Vivo Bem Plus possuem o benefício de desconto em medicamentos e poderão acessar diretamente no aplicativo ou pelo portal, visualizar os pontos credenciados mais próximos de sua atual localização. Basta clicar em um dos pontos do mapa para visualizar o nome e dados de contato da farmácia escolhida.

11. Os preços dos medicamentos estão inclusos nas informações?

Os assinantes do serviço Vivo Bem Plus, que possuem o benefício de desconto em medicamentos conseguem acessar a Rede credenciada de Farmácias, mas os preços dos medicamentos são de total responsabilidade das farmácias participantes da rede. Para consultar os valores de um item, é necessário ligar para a farmácia desejada.

12. Qual o desconto que tenho nas farmácias e como utiliza-lo?

Todos os usuários do Vivo Bem Plus dos planos de R\$ 4,99 e R\$ 12,99 possuem descontos a partir de 20% sobre o PMC (preço máximo ao consumidor) em TODOS os medicamentos na rede de farmácias credenciadas.

Os descontos na compra de medicamentos serão habilitados em 01 (um) dia útil a partir das 10:00 AM, após assinatura do Vivo Bem Plus e ter acessado o aplicativo ou portal. Para obtenção do desconto nos medicamentos basta apresentar o número de identificação do seu cartão virtual (disponível no aplicativo do Vivo Bem Plus no menu Conta > Meu cartão), na farmácia da rede credenciada no momento da compra e usufruir do benefício.

13. Posso indicar farmácias fora da rede

Claro! Envie um e-mail para redes@vivobemapp.com.br com a sua sugestão

14. Como adquiero/comprar a consulta/exame/procedimentos médicos?

Usuários do Vivo Bem e Vivo Bem Plus, basta clicar no menu “Rede” depois no botão “Rede Médica” e assim após escolher o procedimento e/ou a clínica, adicioná-lo ao carrinho, preenchendo os seus dados pessoais, forma de pagamento e finalizar a compra. As informações de contato da clínica/consultório/laboratório, assim como os serviços médicos adquiridos podem ser visualizados no menu Conta > Meus procedimentos.

Importante: é necessário ter informado o número do CPF no portal e aplicativo para adquirir o procedimento.

15. Quais métodos de pagamento são aceitos para as consultas/procedimentos?

O pagamento pode ser efetuado pelos cartões das bandeiras Visa, Mastercard, Diners, Elo e Amex à vista ou parcelado em até 12 vezes sem juros. Também é possível pagar por boleto bancário.

16. Qual o prazo para o pagamento do boleto?

O boleto bancário emitido pelo Vivo Bem vence em dois dias úteis.

17. Por que preciso informar o meu CPF?

O CPF é utilizado caso tenha optado por boleto no momento da compra de consultas/exames/procedimentos médicos.

18. É possível alterar a forma de pagamento após concluir o pedido?

Não é possível alterar a forma de pagamento após concluir o pedido. Caso queira mudar a forma de pagamento, será necessário realizar um novo pedido.

19. Posso indicar clínicas fora da rede?

Claro! Envie um e-mail para [rede@vivobemapp.com.br](mailto:redes@vivobemapp.com.br) com a sua sugestão

20. Tenho dúvidas sobre os procedimentos, alguém pode me ajudar?

Sim! Através da central de atendimento telefônico ligando do seu celular Vivo para o número *9190 que vamos te ajudar com o seu pedido médico.

Importante: o atendimento (telefônico e chat) para dúvidas sobre compra/agendamento/cancelamento de consultas, exames e procedimentos funciona somente em horário comercial das 9:00 as 19:00 e dias úteis.

21. Como realizar o agendamento de consultas/exames/procedimentos?

Não se preocupe com isso. Nossa equipe faz isso para você. Após confirmação da escolha e pagamento do serviço, você receberá em até 24 horas úteis um contato telefônico da equipe do VIVO BEM ou também poderá entrar em contato pelo número *9190 ou pela central 0800 772 8111 e escolher a opção 2 para realizar o agendamento, caso necessário, e sanar dúvidas sobre o preparo do procedimento.

Importante: o agendamento de consultas, exames e procedimentos atende (telefônico e chat) em horário comercial das 9:00 as 19:00 e dias úteis.

22. Comprei uma consulta/exame/procedimento o que devo fazer ao chegar na clínica/laboratório/consultório?

Você deverá apresentar seu cartão virtual Vivo Bem ou Vivo Bem Plus, para que o estabelecimento valide sua aquisição. Para acessar o cartão virtual basta entrar no aplicativo ou no portal (www.vivobemapp.com.br) do VIVO BEM e ir no menu Conta > Meu cartão.

23. Como cancelar uma consulta/exame/procedimento pago?

Caso você ainda não tenha realizado o procedimento, você poderá solicitar o cancelamento da sua compra através dos canais de atendimento ao cliente, ligue do celular Vivo para *9190 ou para o 0800 772 8111.

Importante: o atendimento (telefônico e chat) para dúvidas sobre compra/agendamento/cancelamento de consultas, exames e procedimentos funciona somente em horário comercial das 9:00 as 19:00 e dias úteis.

24. O que acontece e como proceder se não compareci na consulta/exame/procedimento agendando?

Você deverá entrar em contato com a central de atendimento ao cliente através do seu celular Vivo para o número *9190 ou no 0800 772 8111 e solicitar o re-agendamento da sua consulta ou procedimento.

Importante: o atendimento (telefônico e chat) para dúvidas sobre compra/agendamento/cancelamento de consultas, exames e procedimentos funciona somente em horário comercial das 9:00 as 19:00 e dias uteis.

25. Como reagendar uma consulta/exame/procedimento?

Somente através da central de atendimento ao cliente através do seu celular Vivo para o número *9190 ou no 0800 772 8111 e solicitar o re-agendamento da sua consulta.

Importante: o atendimento (telefônico e chat) para dúvidas sobre compra/agendamento/cancelamento de consultas, exames e procedimentos funciona somente em horário comercial das 9:00 as 19:00 e dias uteis.

26. Tenho prazo para realizar a consulta/exame/procedimento depois de confirmado o pagamento?

Sim, apesar do prazo ser bastante longo, existe um prazo máximo para realizar o procedimento.

Este prazo é de 180 dias após a data da compra.

27. Não gostei do atendimento que recebi, o que posso fazer?

Entre em contato com a nossa central de atendimento ao cliente através do seu celular Vivo para o número *9190 ou no 0800 772 8111 e registre a sua reclamação.

28. Se eu quiser cancelar o serviço do Vivo Bem Plus, como devo fazer?

Você poderá cancelar o serviço enviando um SMS com a palavra **SAIR** para o número 9190 ou, no portal/app dirigir-se ao menu e clicar na opção Conta > Assinatura > Cancelar assinatura.

29. Gostei do produto e quero ativá-lo para um familiar meu. Como devo proceder?

Para contratar/assinar o serviço Vivo Bem Plus, o usuário deverá ser cliente Vivo e enviar para o número 9190 a palavra **BEM** para o plano R\$4,99 por semana ou enviar **VBM** para contratar o plano mensal a R\$12,99 ou baixar o aplicativo Vivo Bem através da Google Play para aparelhos Android ou acessar o portal www.vivobemapp.com.br para os demais aparelhos.

Na primeira assinatura do serviço, a VIVO concede ao assinante 07 dias grátis.

Após este período, a assinatura semanal do serviço tem o valor de R\$4,99 (quatro reais e noventa e nove centavos) ou R\$12,99 (doze reais e noventa e nove centavos) para tarifa mensal, para ter acesso a todas as funcionalidades do serviço. O valor e será debitado automaticamente dos saldos de créditos dos usuários/contratantes com celulares pré-pagos, ou cobrados na conta telefônica quando forem usuários/contratantes com celulares pós-pagos ou controle, com renovação automática do serviço.

30. Se eu atrasar o pagamento da assinatura, o serviço será cancelado?

Sim, pois a assinatura do produto é semanal no valor de R\$ 4,99 (quatro reais e noventa e nove centavos) ou mensal no valor de R\$12,99 (doze reais e noventa e nove centavos) e você poderá utilizar o serviço ilimitadamente no período que compreende sua assinatura. Caso não haja saldo (cliente pré-pago) para renovação da assinatura ou não seja realizado o pagamento da fatura do plano (pós-pago), a assinatura será cancelada. Assim que houver a recarga de créditos ou o pagamento da fatura, a assinatura será reativada automaticamente.

Não encontrou resposta para sua dúvida aqui?

Entre em contato gratuitamente com a central de atendimento do seu celular VIVO cadastrado para *9190 ou para o 0800 772 8111. A central está disponível 24 horas, 7 dias por semana.

Vivo Bem Plus

Sabe quando você fica com aquela dúvida sobre uma dieta ou não se sentiu bem e não sabe o que fazer? Ou quando você busca descontos para comprar um medicamento ou marcar uma consulta médica? No Vivo Bem Plus, você poderá procurar e receber orientações de saúde de fonte confiável, pois disponibiliza de forma simples e rápida atendimento de profissionais de saúde, 24 horas por dia, 7 dias por semana por aplicativo/portal e também por telefone, além de contar com uma rede de farmácias, clínicas e consultórios ampla e completa com preços e condições de pagamento diferenciados.

- No aplicativo/portal você poderá enviar a sua dúvida de saúde diretamente para nossa equipe, composta por enfermeiros, nutricionistas, farmacêuticos, fisioterapeutas, psicólogos e assistentes sociais e, em até 24 horas receberá sua resposta.
- Acesse mais de 2.000 clínicas e laboratórios com procedimentos médicos com preços e condições de pagamento diferenciados
- Obtenha desconto em todos os medicamentos em mais de 11.000 farmácias em todo o território nacional
- Receba pelo telefone o apoio de enfermeiros especializados no momento da ligação.

Importante: o serviço de atendimento de enfermeiros 24hs não inclui prescrição de medicamentos, não faz diagnóstico e não substitui a consulta e acompanhamento de médicos e de outros profissionais de saúde.