



Descritivo do Serviço

Auxílio Medicamentos





O que é o Serviço de Auxílio Medicamentos

O Auxílio Medicamentos da Vitale Assist é um benefício de reembolso que permite ao usuário recuperar parte do valor gasto com medicamentos genéricos adquiridos em farmácias de sua escolha, em qualquer região do Brasil.

Para ter direito ao reembolso, o usuário deve apresentar a receita médica, a nota fiscal detalhada dos medicamentos (com especificação do genérico) e seguir as regras estabelecidas.

O processo é 100% digital, feito via WhatsApp, com análise em até 48 horas e reembolso creditado via PIX em até 7 dias úteis após aprovação.

Exemplo Prático de Uso do Serviço

Situação:

Luciana comprou um medicamento genérico para tratamento contínuo de hipertensão.

Passo a passo:

1. Luciana acessa o WhatsApp da Vitale Assist e seleciona a opção “Auxílio Medicamento”.
2. Envia os documentos solicitados:
 - Receita médica assinada com CID e CRM do médico
 - Foto da caixa do medicamento
 - Nota fiscal detalhada com nome do medicamento genérico
 - Sua chave PIX
3. Em até 48 horas, a equipe da Vitale Assist analisa os documentos e informa se o pedido foi aprovado.
4. Luciana recebe a confirmação do valor autorizado e é informada sobre o prazo de até 7 dias úteis para o crédito do valor.
5. O reembolso é realizado diretamente via PIX, na conta vinculada ao CPF da nota.

SUMÁRIO

04	—	Canais para Acionamento
04	—	Abrangência do Serviço
04	—	Medicamentos Incluídos
04	—	Valor do Auxílio
04	—	Carência
04	—	Limite de Utilização
05	—	Como Utilizar
07	—	Dúvidas Frequentes

Canal para Acionamento

- WhatsApp: **0800 591 4604**

Abrangência do Serviço

Cobertura nacional: o serviço está disponível em todas as regiões do Brasil.

Medicamentos Incluídos

Somente medicamentos genéricos.

Valor do Auxílio

O valor é limitado até R\$100,00.

Carência

Este produto, possui carência de 30 dias após a adesão.

Limite de Utilização

Este produto possui o limite de 1 utilização a cada 2 meses.

Como Utilizar: Solicitação via WhatsApp ou Link

1ª ETAPA: Contato Inicial

Ao acessar o WhatsApp e escolher a opção desejada.

Observação: Somente os serviços incluídos no plano contratado estarão disponíveis para acionamento.

Atendimento humano disponível de segunda a sexta-feira, das 08h às 18h (exceto feriados).

2ª ETAPA: Aprovação das Regras de Resgate

Para solicitar o reembolso dos medicamentos, o usuário deve seguir rigorosamente as regras abaixo:

- Só irá receber o reembolso mediante envio da Nota Fiscal de Pagamento e a Receita Médica, fornecido e assinado pelo estabelecimento/médico, de forma que a imagem não esteja distorcida e/ou ilegível, constando o nome do paciente.
- Nota Fiscal sem detalhamento de medicamento genérico não serão consideradas elegíveis para reembolso.
- O prazo máximo para solicitar o reembolso dos medicamentos é de 30 dias corridos após a compra do medicamento. Após passar esse período, o paciente perde o direito do valor de reembolso.
- O recebimento do reembolso pode acontecer em até 15 dias úteis após o envio da Nota Fiscal de Pagamento e da Receita Médica.
- O reembolso do medicamento será feito para a conta bancária do paciente que consta na Nota Fiscal de Pagamento. Caso seja menor de idade, pode ser o responsável legal.

3ª ETAPA: Envio de Documentos

Nossa atendente virtual irá solicitar foto de alguns documentos e informações para que possa ser realizado posteriormente o reembolso do valor gasto nos medicamentos adquiridos, são eles:

- Foto da **Receita Médica** (Datado e assinado pelo médico com CRM e CID)
- Foto da **Caixa dos Medicamentos**
- Foto da **Nota Fiscal de Pagamento** (Com detalhamento do medicamento)
- **Chave PIX** do usuário

4ª ETAPA: Aguardar prazo para retorno da Atendente

Após o envio de todos os documentos solicitados, a equipe da Vitale Assist terá até 48 horas úteis para iniciar o atendimento ao usuário e dar continuidade ao processo de reembolso.

5ª ETAPA: Retorno da Atendente

Após a análise, o usuário será notificado com o resultado da solicitação de reembolso:

Se aprovado, a equipe informará:

- Código de identificação do processo
- Valor do reembolso autorizado
- Prazo para pagamento: até 7 dias úteis após a aprovação

O valor será transferido diretamente para a chave PIX cadastrada na 3ª etapa.

Se reprovado, o usuário será informado sobre o motivo da reprovação e orientado sobre como corrigir ou regularizar a pendência para reenvio.

Dúvidas Frequentes

Como faço para solicitar o auxílio medicamento?

Para solicitar o reembolso, basta enviar uma mensagem pelo WhatsApp para o nosso número de atendimento 0800 591 4604. Deverá ser informado os dados do usuários e documentos necessários. Após o envio, o reembolso será processado e creditado em sua conta em até 7 dias úteis.

Qual é a abrangência do serviço de reembolso?

Cobertura em todo o território nacional. Independente de onde o usuário tenha comprado seus medicamentos, garantimos o reembolso, desde que todas as regras estabelecidas sejam cumpridas.

Medicamento acima do valor limite, recebo o reembolso?

O valor de reembolso é de até R\$100,00, que é o valor limite, caso o medicamento comprado seja um valor superior ao valor limite, o usuário irá receber somente o limite.

Medicamento que não é genérico, tenho direito a reembolso?

Não. O benefício é somente para medicamentos genéricos.

Qual é o prazo para receber o reembolso após a solicitação?

Após a solicitação de reembolso, o valor será depositado em sua conta bancária em até 7 dias úteis, desde que toda a documentação necessária tenha sido enviada corretamente