

Contrato de prestação de serviços de **atendimento pré-hospitalar** que entre si fazem, de um lado o **CONTRATANTE**, e de outro lado, como **CONTRATADA** a PROAM - Medicina Domiciliar Ltda, pessoa jurídica, inscrita no CNPJ sob o número 33.649.630/0001-40, sediada na Av. João Valério, número 77, no bairro São Geraldo, Manaus/AM, CEP. 69053-358, doravante denominada **SAÚDE ATENDE**, mediante as cláusulas seguintes:

1. Objeto do contrato: Constitui objeto deste contrato os serviços de atendimento pré-hospitalar postos à disposição ao CONTRATANTE e seus dependentes, se inscritos, e adimplentes, e dentro da área de cobertura dos serviços, caracterizado como **pré-atendimento médico por distância 24h por dia** e, caso necessário, envio de profissional de saúde em unidade móvel e/ou ambulância, para atendimentos que compreendam qualquer das seguintes situações específicas nos itens "a" e "b" abaixo:

- a) Emergências médicas, definidos como quadros de doenças agudas ou agudizadas caracterizadas pela existência de risco de morte imediato;
- b) Urgências médicas, definidos como quadros de doenças agudas ou agudizadas, cujo não atendimento breve pode levar ao agravamento do quadro clínico.

1.1. Além do serviço de atendimento pré-hospitalar, respeitada todas as disposições contratuais, condicionado a critério clínico realizado exclusivamente pelo médico regulador, a SAÚDE ATENDE também prestará serviço de atendimento médico a distância, por via da telemedicina, através de aplicativos de terceiros.

2. O serviço prestado pela SAÚDE ATENDE é obrigação de meio, não de resultado, ou seja, não há obrigação entre o serviço prestado e a evolução positiva do quadro clínico do paciente.

3. A SAÚDE ATENDE não é operadora de plano de saúde (Lei 9.656/98).

4. A solicitação de atendimento deverá sempre ser feita através de ligação telefônica à Central de Atendimento Operacional da SAÚDE ATENDE, ocasião em que o CONTRATANTE, ou seu responsável, deverá se identificar, identificar o paciente, e em seguida informar os sintomas que estão a lhe acometer para que se proceda uma avaliação preliminar por parte do **médico regulador**, a fim

de definir se o atendimento será de emergência ou de urgência. Procedida a classificação do atendimento, que será realizada com base nos parâmetros internacionais de triagem e regulamentados pela Portaria 2.048/02 do Ministério da Saúde, e identificado a necessidade de atendimento, o médico regulador definirá, com exclusividade, qual meio de atendimento será adotado.

5. Nas solicitações de atendimentos que não sejam classificadas pelo médico regulador como de emergência ou urgência, a SAÚDE ATENDE não enviará unidade móvel ao domicílio previamente cadastrado do CONTRATANTE, porém estará à disposição do CONTRATANTE, via telefone, prestando orientação médica necessária, e também poderá fazer uso da telemedicina.
6. Nos casos de ausência de urgência e de emergência, a SAÚDE ATENDE poderá deslocar ao domicílio previamente cadastrado do CONTRATANTE profissionais da área da saúde: médico, enfermeiro, técnicos de enfermagem e/ou socorristas.
7. Em eventual necessidade de remoção do CONTRATANTE em caráter de urgência ou emergência, a SAÚDE ATENDE deslocará ambulância para o pré-atendimento presencial, e procederá com a remoção do paciente para um hospital ou clínica especializada para tratamento, indicada exclusivamente pelo CONTRATANTE. Após o encaminhamento do paciente à unidade médica de destino, encerra-se a responsabilidade do médico regulador na condução da estratégia do tratamento do caso apresentado.
8. Em momento algum a realização da remoção obrigará ou condicionará a obtenção de vaga no serviço privado ou público indicado, ou seja, a SAÚDE ATENDE não é responsável pela internação.
9. O estabelecimento médico/hospitalar que irá realizar a continuidade do tratamento será sempre indicado pelo CONTRATANTE ou por pessoa responsável. Na impossibilidade de indicação do referido estabelecimento, a SAÚDE ATENDE poderá, a critério do médico regulador, conduzir o paciente para um hospital ou clínica pública ou privada especializada, e a responsabilidade integral das despesas da internação ocorrerão por conta única e exclusiva do CONTRATANTE e seus sucessores, ou responsáveis.
- 10. Na hipótese do CONTRATANTE, paciente e/ou responsável se recusarem a aceitar a transferência para hospital ou clínica, desde já isentam a SAÚDE**

ATENDE de quaisquer responsabilidades ou danos decorrentes da recusa, desobrigando a SAÚDE ATENDE em dar continuidade no atendimento.

11. Exclusão de atendimento: NÃO se incluem na prestação de serviços deste contrato e da SAÚDE ATENDE, os seguintes casos:

- a) Consulta eletiva, caracterizada por solicitações do CONTRATANTE para meras revisões, diagnósticos de exames ou visitas médicas não decorrentes de situações agudas, ocorridas de forma súbita.
- b) Tratamento e acompanhamento clínico, principalmente à doentes crônicos, caracterizado por sucessivo atendimento a um mesmo diagnóstico.
- c) Remoção de paciente estável, mesmo tendo sido prestado assistência inicial; [domicílio – clínica – hospital – domicílio], exceto decorrente do atendimento na forma deste contrato e a exclusivo critério da SAÚDE ATENDE.
- d) Remoção em município ou localidade fora da área de prestação do serviço contratado.
- e) Remoção e atendimento de pacientes em vias e locais públicos, ou localidade com dificuldade de acesso por via terrestre através de veículo automotor, ou áreas de risco consideradas violentas ou inacessíveis as unidades móveis terrestres.
- f) Atendimento a especialidades médicas exclusivas, à exemplo de tratamento odontológico, oftalmológico, dentre outros.
- g) Reembolsos de despesas médico hospitalares de qualquer natureza.
- h) Renovação de receita de medicamentos.
- i) Custeio de exames complementares, seja qual for, no âmbito da remoção ou prestação de atendimento domiciliar.

12. Abrangência: Os serviços da SAÚDE ATENDE serão exclusivamente prestados na localidade a depender do CEP (Código de Endereçamento Postal) constante na listagem disponibilizada no site: www.saudeatende.com.br

13. No momento da contratação o CONTRATANTE deverá consultar o CEP de seu domicílio para verificar se o mesmo é abrangido pela área de atendimento da SAÚDE ATENDE. Caso contrário, a proposta de adesão será negada pela SAÚDE ATENDE, com a restituição do valor em até 30 (trinta) dias.

14. A mudança de endereço do CONTRATANTE, ou de seus dependentes, deverá ser comunicada com antecedência mínima de 7 (sete) dias úteis à SAÚDE ATENDE, e acaso o novo endereço esteja localizado em qualquer das localidades indicadas como fora da área de cobertura, implicará na imediata exclusão do CONTRATANTE e do(s) dependente(s), ou a rescisão do contrato.

15. A falta de comunicação do CONTRATANTE e de seus dependentes acerca da alteração do endereço para uma das áreas fora de cobertura contratual, não ensejará a restituição das mensalidades pagas relativas ao período em que passou a residir na localidade sem cobertura contratual.

16. Implantação do contrato: As obrigações decorrentes deste contrato passarão a vigor 5 (cinco) dias úteis depois de preenchidos os requisitos abaixo, e não caberá qualquer reivindicação de serviço durante este período:

- a) A assinatura deste contrato e anexos.
- b) Checagem do domicílio (CEP) indicado pelo CONTRATANTE para atendimento.
- c) Confirmação do pagamento da mensalidade.
- d) Confirmação do pagamento da taxa de adesão

17. O pagamento da taxa de adesão refere-se à implantação do contrato.

18. O pagamento da mensalidade refere-se à prestação de serviços.

19. O pagamento da mensalidade e taxa de adesão devem ser realizados no ato da contratação, de forma antecipada.

20. Caso a proposta do CONTRATANTE ou de algum dos seus dependentes não venha a ser aprovada, o valor pago antecipadamente será restituído em até 30 (trinta) dias, a contar da assinatura da proposta.
21. A validade deste contrato fica condicionada à sua efetiva entrada na administração da SAÚDE ATENDE, implantação, de acordo com a cláusula 16ª.
22. A SAÚDE ATENDE emitirá um número de identificação em nome do CONTRATANTE e de seus dependentes, ficando a SAÚDE ATENDE com direito de exigir documentos de identidade e quitação da mensalidade, no ato do atendimento.
23. Não estando o CONTRATANTE munido do número de identificação expedido pela SAÚDE ATENDE no momento da solicitação do atendimento, poderá haver identificação através de outros dados. Todavia, o CONTRATANTE tem ciência que forma de identificação outra, sem o correto número de identificação, poderá atrasar o tempo para o atendimento.
24. Pela prestação dos serviços o CONTRATANTE pagará à SAÚDE ATENDE mensalmente, como contraprestação, a importância discriminada no ato da contratação, da forma que lhe aprouver dentre as disponibilizadas pela SAÚDE ATENDE.
25. **O não pagamento de qualquer mensalidade prevista neste contrato, ultrapassado 10 (dez) dias corridos da data do vencimento, ocasionará a SUSPENSÃO automática dos serviços por parte da SAÚDE ATENDE, independente de prévia comunicação.**
26. Em caso de não pagamento das mensalidades, ultrapassado o prazo acima, a SAÚDE ATENDE poderá inscrever o nome do CONTRATANTE nos órgãos de proteção ao crédito, SPC/SERASA, cartório de protesto, promover ação judicial, ou qualquer outra medida em busca do recebimento de seus créditos.
27. O pagamento da mensalidade independe da utilização ou não dos serviços, incluindo-se no preço, além do CONTRATANTE titular, os dependentes que indicar e que forem aprovados na contratação.
28. O não recebimento do boleto bancário ou outro instrumento de cobrança não desobriga o CONTRATANTE de efetuar o pagamento da mensalidade

correspondente no prazo do seu vencimento, sob pena de suspensão dos serviços.

- 29.** Pagamentos realizados pelo CONTRATANTE através do sistema bancário somente serão validados após a sua efetiva compensação.
- 30.** Eventual recebimento pela SAÚDE ATENDE de parcelas em atraso constituirá mera tolerância, não implicando em novação ou transação.
- 31.** O valor da prestação dos serviços ora contratados sofrerá **REAJUSTE AUTOMÁTICO** sempre que houver alteração de faixa etária do **CONTRATANTE e/ou dos dependentes**, esclarecendo que esse reajuste incidirá somente sobre o valor do CONTRATANTE que sofrer a alteração e faixa etária, conforme abaixo:

FAIXA ETÁRIA	% DE REAJUSTE
15 a 29 anos	Até 19%
30 a 39 anos	Até 21%
40 a 49 anos	Até 41%
50 a 58 anos	Até 52%
59 em diante	Até 40%

- 32.** Além do reajuste por faixa etária, o valor da contraprestação pecuniária poderá ser **reajustado anualmente**, de forma a garantir o equilíbrio contratual, considerando a inflação médica do período.
- 33.** Sobre o valor da mensalidade a ser paga pelo CONTRATANTE poderá incidir descontos progressivos, por exclusiva liberalidade da SAÚDE ATENDE, que poderá ser aplicado caso haja inclusão de dependentes ao contrato.
- 34.** Se durante o curso do contrato ocorrer a redução no número de dependentes vinculados, tal fator refletirá diretamente sobre o valor do desconto concedido pela SAÚDE ATENDE, que ficará autorizada a adequar o seu valor a nova realidade do contrato.
- 35. PRAZO DA VIGÊNCIA:** A vigência deste contrato é de no **mínimo 12 (doze) meses**, a partir da data de implantação do contrato.

36. Rescisão: Poderá haver rescisão imotivada de ambas as partes, desde que cumprido os critérios mínimos abaixo:

a) Rescisão pelo CONTRATANTE antes da vigência de 12 meses, DESDE QUE HAJA PAGAMENTO DE MULTA PROPORCIONAL de 50% (cinquenta por cento) das mensalidades faltantes para completar o período de 12 meses.

b) Rescisão pelo CONTRATANTE após vigência de 12 meses, necessário apenas a solicitação na central de atendimento da SAÚDE ATENDE, que ocorrerá em até 30 (trinta) dias contados da solicitação, ressalvado o direito de recebimento pendentes até a data da efetiva rescisão do contrato.

37. Para qualquer consulta, esclarecimento de dúvidas, alterações em dados cadastrais ou outras reivindicações e explicações sobre o contrato, bem como sobre a prestação dos serviços em si, deverá o CONTRATANTE contatar diretamente com a SAÚDE ATENDE, não possuindo qualquer outra pessoa física ou jurídica autorização para tanto.

38. Poderá haver a inviabilidade do atendimento ou atraso do mesmo por motivo de FORÇA MAIOR ou CASO FORTUITO, na forma do art. 393 e seu parágrafo único do Código Civil Brasileiro, ou ainda, por impossibilidade de atendimento ou rapidez, causados, por exemplo, por falha ou interrupção de conexão de internet, falha ou interrupção em rede de telefonia, inundação, engarrafamento, acidentes de trânsito, eventos públicos, greves, atos públicos reivindicatórios que ponham em risco a integridade dos prepostos da SAÚDE ATENDE ou seus veículos, defeito imprevisto no equipamento ou no veículo que não dependam dos cuidados da SAÚDE ATENDE ou que sejam causados por terceiros.

39. A SAÚDE ATENDE poderá rescindir total ou parcialmente o presente contrato em caso de descumprimento de quaisquer das cláusulas pelo CONTRATANTE, ou, por exemplo, nos casos em que os seus prepostos sejam atendidos ou recebidos no local do atendimento com falta de urbanidade ou agressão de qualquer natureza, seja por parte do CONTRATANTE, seus dependentes ou familiares, ou caso o CONTRATANTE não possua acesso à internet, ou à telefonia, nos padrões mínimos necessários para viabilizar atendimento na modalidade online.

- 40.** A SAÚDE ATENDE executará os serviços através de profissionais componentes do seu quadro ou a ela vinculados a qualquer título, não cabendo ao CONTRATANTE a indicação de outros profissionais, exceto se arcarem com as despesas decorrentes desta indicação, tratando diretamente com o médico, clínica ou outro serviço de saúde especializado e se a SAÚDE ATENDE consentir, isentando-a de qualquer responsabilidade, tanto com relação as despesas, quanto aos serviços que terceiros vierem a prestar.
- 41.** O CONTRATANTE e seus dependentes inscritos, após a leitura desse instrumento, declaram desde já conhecerem a exclusiva especialidade da SAÚDE ATENDE e suas limitações aos serviços. Dessa forma, o CONTRATANTE assume a responsabilidade total com relação a todas as despesas geradas a partir do limite da responsabilidade da SAÚDE ATENDE, reservando-se a esta o direito regressivo de ressarcimento por eventuais despesas em virtude do descumprimento contratual.
- 42.** As informações prestadas neste contrato são de inteira responsabilidade do CONTRATANTE, implicando que a falsidade ou omissão isentará qualquer responsabilidade da SAÚDE ATENDE e seus prepostos, bem como, poderá acarretar a suspensão do atendimento e a rescisão deste contrato.
- 43.** O presente contrato de prestação de serviços está disponível no site www.saudeatende.com.br, 24h dia. O mesmo encontra-se registrado no cartório de Registro de Títulos e Documentos – RTD Manaus, protocolo 00508180, registro 00498352, Livro B-02946.
- 44.** A teor da Lei Geral de Proteção de Dados, LGPD, o CONTRATANTE presta consentimento livre e inequívoco acerca do tratamento de seus dados pessoais, de acordo com a finalidade deste contrato.
- 45.** Fica eleito o foro da comarca do CONTRATANTE para dirimir dúvidas decorrentes deste contrato, renunciando a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

Manaus/AM, 02 de agosto de 2021

WILKER DA SILVA MONTEIRO
Diretor Comercial