



---

**PROTOCOLO DE COOPERAÇÃO**  
**ENTRE**  
**TCARE , CONHECIMENTO E SAÚDE, LDA**  
**E A**  
**CONFEDERAÇÃO NACIONAL DAS INSTITUIÇÕES DE**  
**SOLIDARIEDADE**

---

Entre a

**TCARE , Conhecimento e Saúde Lda.**, com sede na Praceta Prof. Dr. Abílio Aires, Lote 6 Ent. 2, 5000-439 Vila Real, Pessoa Colectiva nº 508174970, com o capital social de 40000 Euros, matriculado sob o nº 508174970 na Conservatória do Registo Comercial em Vila Real, adiante designada por **TCARE**, neste acto representado pelo Sr. José António Costa Veloso

e a

**CNIS, Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade**, com sede na Rua Oliveira Monteiro 356, Porto, Pessoa colectiva nº 501146253, adiante designada por **CNIS**, representada neste acto por Lino da Silva Maia e Eleutério Manuel Alves, na qualidade, respectivamente, de Presidente da Direcção e Tesoureiro da Direcção.

Considerando que:

A **TCARE** tem como objectivo ocupar-se da telemonitorização de sinais de saúde e na área de acompanhamento e suporte 24/24 horas de idosos, trabalhadores isolados, crianças e populações com necessidades especiais.

E a **CNIS** tem como objectivos, entre outros, promover o desenvolvimento da acção das instituições particulares de solidariedade social e apoiar a cooperação entre as mesmas, estimulando a investigação, compilando e divulgando documentação no âmbito das finalidades que prossegue.



É celebrado o presente Protocolo, que se rege pelos termos e cláusulas seguintes:

### **Cláusula 1ª – Beneficiários**

As disposições do presente Protocolo aplicam-se à **Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade** e a todas as suas associadas de pleno direito, doravante designadas por Beneficiárias. O Protocolo abrange ainda os colaboradores da CNIS e suas associadas, adiante designados por Colaboradores das Beneficiárias.

Para ter acesso às condições previstas no presente Protocolo, as Beneficiárias devem identificar-se como tal perante a **TCARE**.

### **Cláusula 2ª – Produtos e Serviços disponibilizados pela TCARE às Beneficiárias e colaboradores para apoio da sua actividade**

A **TCARE** coloca à disposição das Beneficiárias um conjunto de produtos e serviços em condições preferenciais, para apoio da sua actividade, que passam por soluções de:

- Telecardiologia, suportada pelo Sistema TCare Coração;
- Telemonitorização e integração de sinais médicos, suportado pelo sistema TCare Cuidados;
- Teleassistência, suportados pelo sistema TCare Alerta;

Os quais se encontram descritos no Anexo I deste Protocolo, do qual fazem parte integrante.

### **Cláusula 3ª – Divulgação de Produtos e Serviços TCARE**

A **CNIS** disponibilizará às suas associadas a informação comercial fornecida pela **TCARE**, a qual assume toda a responsabilidade pelo seu conteúdo.

A **CNIS** informará a **TCARE**, das suas actividades onde seja possível efectuar acções de demonstração e divulgação dos Produtos e Serviços **TCARE** às suas associadas.

A **TCARE** obriga-se a transcrever as condições preferenciais estabelecidas no presente



protocolo na informação comercial disponibilizada à CNIS.



#### **Cláusula 4ª – Regime de Condições Preferenciais**

A TCARE estabelece como Condições Preferenciais às Beneficiárias e seus colaboradores, descontos promocionais de 20% sobre o Preço de Tabela em todos os seus Produtos e Serviços, incluindo taxa de instalação/formação.

A TCARE pode casuisticamente efectuar correcções no seu preço devendo todas as suas alterações ser comunicadas à CNIS, no prazo máximo de 30 dias após a entrada em vigor das mesmas.

A Tabela de Preços está traduzida no Anexo II deste Protocolo, do qual faz parte integrante.

#### **Cláusula 5ª – Negociação e Decisão**

A contratação dos Produtos e Serviços disponibilizados pela TCARE em toda a sua vertente comercial e no âmbito do presente protocolo, compete exclusivamente à TCARE e às Beneficiárias ou seus colaboradores.

Ao abrigo do presente protocolo a TCARE responsabiliza-se a dar conhecimento dos contratos estabelecidos entre a TCARE e as Beneficiárias e/ou seus colaboradores.

#### **Cláusula 6ª - Colaboração**

A TCARE compromete-se perante a CNIS a:

- Informar a CNIS dos novos Produtos e Serviços que venha a disponibilizar e que considere passíveis de interesses das Beneficiárias.
- Colaborar em acções de divulgação de Produtos e Serviços que sejam objecto do presente protocolo e de quaisquer outros que tenham interesse para as Beneficiárias.

A CNIS compromete-se a:

- Divulgar o presente Protocolo junto das suas associadas.
- Disponibilizar de forma actualizada a relação das suas associadas.
- Facilitar o contacto entre a TCARE e as suas associadas e vice – versa.

### Cláusula 7ª – Alterações

As condições e características dos Produtos e Serviços constantes dos Anexos do presente Protocolo, poderão ser aditadas, modificadas ou extintas, unilateralmente pela TCARE, comprometendo-se esta a informar a CNIS, com antecedência de 30 dias, ou em prazo inferior quando se tal ocorrer em virtude de disposição legal ou se justifique em razão a alteração pretendida.

### Cláusula 8ª – Aplicação do Protocolo

Para o correcto desenvolvimento de acções relacionadas com este Protocolo, as Beneficiárias e/os seus colaboradores deverão, no seu contacto com a TCARE efectuar referência ao mesmo.

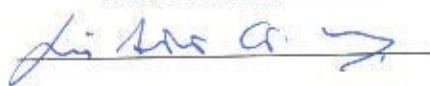
De igual forma e de acordo com a relação das associadas fornecida pela CNIS, a TCARE obriga-se a referenciar o presente protocolo nas suas cláusulas contratuais a estabelecer com as Beneficiárias.

### Cláusula 9ª – Prazo e Duração

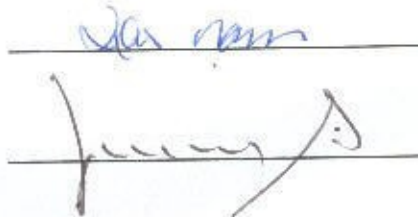
O presente Protocolo entra imediatamente em vigor e é válido por um período de 3 anos, sendo automaticamente renovável por iguais e sucessivos períodos, excepto denuncia por qualquer das partes e deverá ocorrer com a antecedência mínima de 30 dias relativamente ao termo do prazo inicial ou de qualquer renovação.

Vila Real, 27 de Maio de 2009

Pela TCARE



Pela CNIS





## ANEXO I

### TCare Conhecimento e Saúde Lda.

**TCare, Conhecimento e Saúde** é uma empresa pioneira no mercado nacional a ocupar-se da telemonitorização de sinais de saúde e na área de acompanhamento e suporte 24/24 horas de idosos, trabalhadores isolados, crianças, e população com necessidades especiais.

Criada em Julho de 2007, baseando-se em tecnologias e equipamentos de ponta, combina conhecimentos e técnicas nas áreas de medicina, tecnologia e telecomunicações, para oferecer serviços de telemedicina nas vertentes de monitorização remota e produtos e serviços relacionados com o "Home Care".

**TCare, Conhecimento e Saúde** propõe-se trabalhar em três linhas de negócio:

1. Serviços de telecardiologia, suportada pelo sistema TCare Coração
2. Serviços de telemonitorização e integração de sinais médicos, suportado pelo sistema TCare Cuidados
3. Serviços de teleassistência, suportados pelo sistema TCare Alerta

**TCare, Conhecimento e Saúde** pretende:

1. Compreender e satisfazer as necessidades dos nossos clientes
2. Colaborar com instituições públicas e privadas não aumento da qualidade de vida dos seus utentes
3. Manter contacto permanente entre clientes, serviços médicos e de apoio, independentemente das distâncias
4. Dar mobilidade e segurança
5. Posicionarmo-nos no mercado como líderes da telemonitorização

Para a concretização desta sua missão, a **TCare, Conhecimento e Saúde** dispõe de um centro de atendimento activo todos os dias, 24 horas sobre 24 horas, operado por profissionais de saúde e apoiado por médicos cardiologistas. Este centro, sediado em Vila Real, está dedicado à recepção, tratamento e análise de informação médica, assim como ao atendimento, personalizado, dos clientes da **TCare, Conhecimento e Saúde**. A **TCare, Conhecimento e Saúde**, em parceria com a Escola Superior de Enfermagem de Vila Real, pretende desenvolver projectos de mestrado e doutoramentos nas áreas de saúde pública e apoio comunitário. Em parceria com a mesma escola, desenvolver programas de enriquecimento curricular para os seus alunos, nessas mesmas áreas. **TCare, Conhecimento e Saúde** pretende envolver, de uma forma activa e em parceria, as instituições locais de saúde, e através das suas associações profissionais, os profissionais de saúde.



## **B1 : P&S TCare Coração**

### **B1.1 O Serviço**

#### **TCare Coração o bater tranquilo do coração**

O sistema TCare Coração está a conquistar os corações dos cardiologistas e dos seus pacientes por todo o país. “Manter a tranquilidade” é a premissa do HeartLine. Os pacientes com problemas cardíacos podem e devem ter uma vida normal, dinâmica e proactiva, ao mesmo tempo o seu coração é acompanhado por profissionais de saúde altamente qualificados, médicos e técnicos de cardiopneumologia que o vigiam e cuidam dele. Tudo isto à distância de uma chamada sem afectar o quotidiano. O TCare Coração foi criado a pensar nas mais diversas situações e necessidades em que se exige um diagnóstico rápido e eficaz capaz de activar os meios de emergência essenciais. Por isso, este sistema contém um completo e variado leque de opções de Electrocardiograma adaptados às necessidades de cada caso, que transmitem os electrocardiogramas por via telefónica para o Call Center da TCare onde é recebido e analisado por especialistas e arquivado em base de dados.

#### **TCare Coração Web**

##### **Informação de Dados do TCare Coração na Web**

O sistema da TCare oferece a possibilidade de os utilizadores (pacientes e médicos) consultarem a sua informação através da Web, tendo para isso que efectuar um registo. Toda a informação à distância de um simples click. Trata-se de um sistema bidireccional, que permite ao cardiologista ver e analisar os electrocardiogramas dos seus doentes, colocar o seu diagnóstico e recomendações, tudo isto sem perder a confidencialidade dos dados.

##### **Aplicações**

- Registo individualizado dos pacientes;
- Consultas remotas;
- Interpretação do ECG.

##### **Características**

- Autorização de acesso através de:
- Username:
- Password:
- Base de dados HRS dedicada (Oracle®).





## B1 : P&S TCare Coração

### B1.2 Equipamento

**1. HeartView ECG 12-Derivações Registador/Transmissor** O Electrocardiógrafo Registador/Transmissor mais pequeno do mercado. Um aparelho de utilização simples e fácil, capaz de transmitir dados do ECG de qualquer lugar em qualquer altura. Coloca-se no paciente 10 eléctrodos, que vem juntamente com o dispositivo. É também capaz de realizar ECG de 12-Derivações. O registo do ECG é transmitido por telefone, por via acústica para a estação HRS da TCare, para um diagnóstico rápido e imediato. HeartView permite também a possibilidade de transmissão de dados digitalmente.

#### Aplicações

- Diagnóstico de sintomas cardíacos;
- Monitorização remota de pacientes com doenças cardíacas crónicas;
- Transmissão de ECG para o Call Center TCare onde é analisado por especialistas;
- Armazenamento em base de dados – Aplicação em estudos clínicos.

#### Características

- 10 Eléctrodos ligados ao paciente através de fios;
- Gravação rápida de um ECG de 12-Derivações;
- Demora 2.5 segundos por transmissão e 10 segundos a registar um ECG;
- Os dados do ECG podem ser gravados em qualquer computador desde que instalado o software apropriado;
- Bateria.

### 2. HeartView ECG 12/8 Plus Registador/Transmissor\*

**O Electrocardiógrafo Registador/Transmissor *User-friendly* de 12 ou 8 derivações.**

Um aparelho de utilização simples e fácil, capaz de transmitir dados do ECG de qualquer lugar em qualquer altura. O utilizador pode optar por fazer um ECG de 12 derivações usando para isso mais 3 eléctrodos ligados ao seu corpo ou um ECG de 8 derivações. O registo do ECG é transmitido por telefone para a estação HRS do Call Center da TCare, onde é realizado um diagnóstico imediato por profissionais qualificados.

#### Aplicações

- Diagnóstico de sintomas cardíacos;



- Monitorização remota de pacientes com doenças cardíacas crónicas;
- Transmissão de ECG para o Call Center TCare onde é analisado por especialistas;
- Armazenamento em base de dados – Aplicação em estudos clínicos.

### **Características**

- Opção de efectuar um ECG de 12-Derivações com 3 eléctrodos ligados ao paciente através de fios;
- Transmissão de ECG de 12 ou 8 derivações é feita de um modo distinto através de uma calibração apropriada;
- Demora 2,5 segundos a efectuar a transmissão de um registo e 10 segundos a registar um ECG;
- Os dados podem ser enviados digitalmente por Bluetooth ou via RS232.

### **3. Heart2005\* Registador/Transmissor Permanente de eventos**

#### **O Electrocardiógrafo Registador/Transmissor permanente de eventos.**

O Heart 2005 é a resposta para a necessidade de monitorização de longa duração de sintomas cardíacos. Um aparelho de utilização simples e fácil. O utilizador pressiona o botão e começa a gravar o seu electrocardiograma pré e pós sentir qualquer arritmia ou palpitação. Pressionando o botão de “Transmissão” o paciente envia o registo do ECG para o Call Center da TCare, onde é realizado de imediato o diagnóstico por especialistas qualificados.

#### **Aplicações**

- Detecção de arritmias sintomáticas;
- Ideal para o Follow-Up de pacientes que já tiveram problemas cardíacos;
- Dores de peito inexplicáveis.

#### **Características**

- 1 Derivação;
- Memória “flash”;
- 4 Eventos de 30/30 segundos ou 1 evento de 180/60 segundos;
- Bateria: 1 mês;





- 4X velocidade de transmissão.

#### **4. Heart 2006\* Registador/Transmissor Permanente de eventos**

##### **O Electrocardiógrafo Registador/Transmissor permanente de eventos - dupla derivação.**

O Heart 2006 é a resposta para a necessidade de monitorização de longa duração de sintomas cardíacos. Um aparelho de utilização simples e fácil. O utilizador pressiona o botão e começa a gravar o seu electrocardiograma pré e pós sentir a arritmia ou palitação. Pressionando o botão de "Transmissão" o paciente envia o registo do ECG para o Call Center da TCare, onde é realizado de imediato o diagnóstico por especialistas qualificados.

##### **Aplicações**

- Detecção de arritmias sintomáticas;
- Ideal para o Follow-Up de pacientes que já tiveram enfartes;
- Dores de peito inexplicáveis.

##### **Características**

- 1 Derivação;
- Memória "flash";
- 4 Eventos de 30/30 segundos ou 1 evento de 180/60 segundos;
- Bateria: 1 mês;
- 4X velocidade de transmissão.

#### **5. Heart One\***

##### **Inovador, ECG 1-Derivação, Registo/Transmissão de ECG de forma rápida e fácil.**

O HeartOne é um Electrocardiógrafo com características únicas e particulares portátil e móvel. É tão pequeno que é facilmente transportado num bolso, permitindo que esteja sempre pronto para ser utilizado, em qualquer altura em qualquer lugar. O paciente apenas tem de colocar os polegares nos dois eléctrodos e pressionar o botão para gravar o electrocardiograma. O registo é então transmitido pelo paciente para o Call Center da TCare, onde é realizado de imediato o diagnóstico por especialistas qualificados.

##### **Aplicações**



- Detecção de problemas cardíacos;
- Ideal para o Follow-Up e monitorização de pacientes com doenças cardíacas crónicas;
- Ideal para acompanhamento e seguimento de crianças com problemas cardíacos.

#### **Características**

- 2-Derivações;
- 2 Botões de activação.

#### **6. Cinto Tapuz\***

O Cinto Tapuz® é um produto patenteado e destinado à realização de electrocardiogramas e à telecardiologia. Este cinto substitui os tradicionais eléctrodos utilizados em electrocardiografia.

#### **Aplicações**

- Detecção de problemas cardíacos;
- Ideal para o Follow-Up e monitorização de pacientes com doenças cardíacas crónicas;
- Ideal para acompanhamento e seguimento de adultos com problemas cardíacos.

#### **Características**

- 12-Derivações;
- Material: Platina e borracha
- Comprimento: 50cm, expansível até 80cm
- Condutores: Cobre, resistência 1ohm/metro
- Eléctrodos: Ag/ AgCl revestimento
- Certificações: ISO 9001 – ISSO 13485 FDA 510 (K) Nº K982470





## B2 : P&S TCare Cuidados

### B2.1 O Serviço

**TCare Cuidados / Monitorização Parâmetros Médicos (MPM) - A distância JÁ NÃO faz a diferença.**

O sistema de monitorização de parâmetros da TCare Cuidados “Medical Parameter Monitoring – MPM” é a prova que a distância já não faz diferença para a monitorização de parâmetros médicos.

Com o sistema TCare Cuidados, os dados dos parâmetros monitorizados são enviados através de uma ligação telefónica ou de TCP/IP para o Call Center da TCare , onde são analisados e avaliados por profissionais de saúde especializados e guardados em base de dados.

Flexibilidade e adaptação às necessidades dos utilizadores são a chave do sucesso do TCare Cuidados.

O Tele-ClíniQ foi desenhado para uso individual. É instalado na casa do paciente e ligado ao seu telefone particular.

Alternativamente, o TCare UMS/MoveClinic foi desenhado a pensar na monitorização de vários pacientes, realizando cada um “check-in” de forma a se ter uma avaliação individualizada dos parâmetros.

## **TCare Cuidados Web**

### **Informação de Dados do TCare Cuidados na Web**

O sistema da TCare oferece a possibilidade de os utilizadores, pacientes e médicos consultarem a sua informação através da Web, tendo para isso que efectuar um registo. Toda a informação à distância de um simples click. Trata-se de um sistema bidireccional, que permite ao médico acompanhar a par e passo os seus pacientes, aumentando assim a eficácia dos tratamentos. Tudo isto sem se perder a confidencialidade dos dados.

### **Aplicações**

- Registo individualizado dos pacientes;
- Acompanhamento dos seguintes parâmetros:
  - Tensão Arterial;
  - Peso
  - Glicose;
  - SpO2
  - Espirômetria.

### **Características**

- Autorização de acesso através de:
  - Username:
  - Palavra-chave:
- Acesso a diagramas e relatórios.





## **B2 : P&S TCare Cuidados**

### **B2.2 O Equipamento**

#### **1. Biosensor de Tensão Arterial**

O sistema de monitorização da tensão arterial da TCare proporciona aos pacientes que necessitam deste tipo de acompanhamento uma melhoria significativa da sua qualidade de vida. Os pacientes podem medir a sua tensão arterial no conforto e privacidade dos seus lares, sem perder o acompanhamento médico.

O sistema transmite automaticamente os dados para o Call Center da TCare .

#### **Aplicações**

- Follow-Up de pacientes Hipertensos/Hipotensos;
- Acompanhamento de efeitos secundários do uso de medicação;
- Estudos clínicos.

#### **Características**

- Sistema tecnologicamente avançado de registo, processamento e transmissão de sinal digital;
- Valores Medidos:
- Pressão sistólica (mmHg);
- Pressão Diastólica (mmHg);
- Pulsação;
- Comunicador telefónico;
- Código de utilizador (ID);
- Capacidade de programação remota;
- Indicador energético de bateria;
- Indicador do estado de comunicação.

#### **2. Biosensor de Peso**

O sistema de monitorização do peso da TCare proporciona aos pacientes que necessitam deste tipo de acompanhamento uma melhoria significativa da sua qualidade de vida. Os pacientes podem controlar o seu peso no conforto e privacidade dos seus lares, sem perder o acompanhamento médico.

O sistema transmite automaticamente os dados para o Call Center da TCare .



### **Aplicações**

- Follow-Up de pacientes obesos;
- Dietas;
- Programas de controlo do peso e da saúde.

### **Características**

- Sistema tecnologicamente avançado de registo, processamento e transmissão de sinal digital;
- Valores Medidos:
- Peso (Kg);
- Comunicador telefónico;
- Código de utilizador (ID);
- Capacidade de programação remota.

### **3. Biosensor de SpO2\***

O sistema de monitorização de oximetria da TCare proporciona aos pacientes que necessitam deste tipo de acompanhamento uma melhoria significativa da sua qualidade de vida. Os pacientes podem controlar o nível de oxigenação no conforto e privacidade dos seus lares, sem perder o acompanhamento médico.

O sistema transmite automaticamente os dados para o Call Center da TCare.

### **Aplicações**

- Follow-Up de pacientes com problemas respiratórios;
- Programas de controlo da saúde.

### **Características**

- Sistema tecnologicamente avançado de registo, processamento e transmissão de sinal digital;
- Valores Medidos:
- Saturação de Oxigénio no sangue - Taxas Normais [90;95] %
- Comunicador telefónico;



- Código de utilizador (ID);
- Capacidade de programação remota.

#### **4. Biosensor de Espirometria**

O sistema de monitorização do sistema respiratório da TCare proporciona aos pacientes que necessitam deste tipo de acompanhamento uma melhoria significativa da sua qualidade de vida. Os pacientes podem controlar o fluxo respiratório no conforto e privacidade dos seus lares, sem perder o acompanhamento médico.

O sistema transmite automaticamente os dados para o Call Center da TCare.

##### **Aplicações**

- Follow-Up de pacientes com problemas respiratórios;

##### **Características**

- Sistema tecnologicamente avançado de registo, processamento e transmissão de sinal digital;
- Valores Medidos:
- Fluxo Respiratório (ug/m3);
- Comunicador telefónico;
- Código de utilizador (ID);

#### **5. Biosensor de Glicose**

O sistema de monitorização de glicose da TCare proporciona aos pacientes que necessitam deste tipo de acompanhamento uma melhoria significativa da sua qualidade de vida. Os pacientes podem controlar os níveis de glicose no conforto e privacidade dos seus lares, sem perder o acompanhamento médico.

O sistema transmite automaticamente os dados para o Call Center da TCare.

##### **Aplicações**

- Follow-Up de pacientes com problemas respiratórios;





## Características

- Sistema tecnologicamente avançado de registo, processamento e transmissão de sinal digital;
- Valores Medidos:
- Fluxo Respiratório ( $\mu\text{g}/\text{m}^3$ );
- Comunicador telefónico;
- Código de utilizador (ID);



## Tele-CliniQ

### Central Pessoal de Aquisição de Multi-Parâmetros

O sistema de monitorização pessoal da TCare faculta aos pacientes de uma forma fácil e simples o acompanhamento dos seus parâmetros vitais proporcionando uma melhoria significativa da sua qualidade de vida. Os pacientes podem controlar os parâmetros vitais e enviar facilmente os seus dados para o Call Center da TCare. Tudo isto no conforto e privacidade do seu lar e sem perder o acompanhamento médico.

O Tele-CliniQ é um dispositivo pessoal de transmissão de dados. Uma vez ligado ao instrumento de medida, o utilizador pressiona START e a comunicação para o Call Center é feita de forma imediata e segura.

#### Características

- 4 Entradas;
- Código de utilizador (ID);
- Memória de dados interna;
- Temporizador;
- Programação remota;
- Desliga-se automaticamente após transmissão efectuada;
- Remarcação automática se a linha estiver ocupada;
- Reconhecimento automático do instrumento de medida ligado;
- Transmissão automática;
- Opcional: Ligação por telemóvel.

## **TCare UMS – Unidade Móvel de Saúde**

### **Centro Público de Aquisição de Multi-Parâmetros**

O Quiosque da Saúde é um dispositivo de aquisição, processamento e transmissão de dados de parâmetros vitais primários, desenhado a pensar na utilização pública, ou seja um quiosque → vários utilizadores, todos com um registo individualizado, sem se perder o acompanhamento personalizado que a nossa saúde exige.

#### **Parâmetros Vitais Monitorizados:**

- Tensão arterial;
- Peso;
- Glicose;
- SPO2
- Espirômetria
- ECG;

#### **Características**

- Easy-to-use;
- User-friendly;
- Leitor de cartões;
- Opcional: Possibilidade de realizar videoconferência.

#### **Utilizadores**

- Residentes de regiões isoladas;
- Farmácias;
- Casas de repouso.





## **B3 : P&S TCare Alerta**

### **B3.1: O Serviço**

#### **Serviço de Atendimento/Monitorização**

A TCare instalou um serviço de Atendimento/Monitorização exclusivo para utilizadores TCare Alerta/Skeeper. Funcionando 24/24 horas, 365 dias por ano, garante a efectiva resposta aos contactos iniciados pelo equipamento TCare Alerta/Skeeper.

O atendimento é realizado, exclusivamente, por profissionais formados em áreas de saúde e/ou apoio social, garantindo uma resposta de um especialista a questões básicas nessa área.

A formação destes profissionais passou por uma consciencialização do seu papel de acompanhante e ouvinte atento de clientes, especiais, que por norma, vivem isolados, e com momentos incomuns de solidão.

É garantido um serviço de contacto (outbound), periódico, a todos os utentes inscritos, para situações mais críticas de isolamento, e/ou acompanhamento de medicação (ex: alertas de tomas...) e conforto.

O perfil do idoso é preenchido tendo em atenção a necessidade de conhecimento dos profissionais que o atendem, nomeadamente condições básicas de saúde (ex.: medicação, alergias, hipertensão...), localização (ex.: morada, familiares ou vizinhos mais próximos, ...) e contactos diferenciados em caso de urgência.

#### **Segurança e Confidencialidade**

A TCare assegura, utilizando servidores próprios, a confidencialidade da informação, através do uso de acessos controlados, videovigilância nas suas instalações e aplicações originais em conformidade com regras mais comuns de acessos informáticos limitados e seguros. Ao utente é garantida a consulta e alteração de toda a informação contida a seu respeito, comprometendo-se a TCare ao seu tratamento com regras de elevado sigilo e proceder à sua eliminação quando solicitado.

#### **Serviços suplementares de monitorização**

A TCare, associado ao serviço de atendimento e monitorização, tem disponível um serviço de monitorização de sinais vitais (ex. tensão arterial, electrocardiogramas, glicose, peso, oximetria, ...), que tal como o primeiro, assegura o acompanhamento periódico e à distância, dos sinais vitais contratualizados. Este serviço, individualizado ou suplementar ao TCare Alerta/Skeeper, garante a constituição de um histórico médico do utente, disponível, via internet, em qualquer serviço de atendimento médico, e sempre sujeito às regras de segurança e confidencialidade expostas.

## **Instalação, Setup e Formação**

Serviço prestado por pessoal especializado da TCare, que inclui instalação de software, formação de operadores para as aplicações e equipamentos. Este é um complemento obrigatório pela importância para o desempenho futuro da solução.

### **B3 : P&S TCare Alerta**

#### **B3.1 Equipamento**

##### **TCare Alerta / SKeeper™ – Equipamento de comunicação móvel e de segurança, para uso pessoal**

SKeeper™ é um equipamento para comunicação móvel e segurança, compacto, transportável no pulso ou em colar, que tem como finalidade garantir uma vida mais segura e facilitada para idosos, pacientes crónicos, crianças e trabalhadores isolados. SKeeper™ tem como função fornecer “paz de espírito” aos seus utilizadores, às suas famílias e prestadores de cuidados. Permite aos utilizadores usá-lo nas suas rotinas diárias sem comprometer segurança e bem-estar. Permite aos utilizadores estar em contacto, permanente ou ocasional, com os mais próximos e prestadores de cuidados, em caso de necessidade. Com o SKeeper™ idosos obtêm assistência imediata ao, simplesmente premir um simples botão no equipamento, e os familiares ou próximos, podem assegurar-se que as suas crianças estão facilmente contactadas em caso de desaparecimento ou necessidade de cuidados.

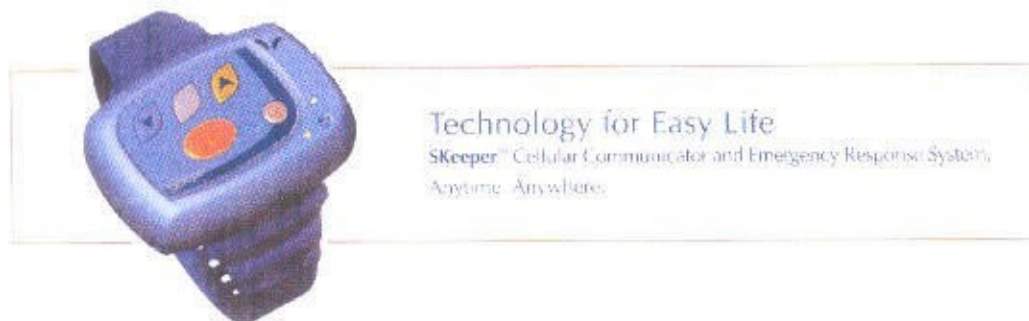
SKeeper™ é um equipamento na área de Sistemas de Resposta a Emergências Pessoais (ou PERS – Personal Emergency Response Systems) e um sistema de alarme social, levados a um nível único e possível com o desenvolvimento das comunicações móveis mundiais. Suportado num botão dedicado de alerta/pânico pode activar sinais de aviso ou iniciar uma chamada de voz, em caso de necessidade, permitindo aos utilizadores ter de imediato os cuidados e/ou assistência devida.

Usando um sistema Siemens MC55 (módulo GSM) com altifalante e microfone incorporado, os utilizadores SKeeper™ podem realizar chamadas de voz para números predefinidos (ex.: um familiar, um profissional de saúde, um serviço de atendimento permanente...) ou receber chamadas originadas por qualquer número e qualquer rede (disponibilização e restrições por programação). Quando uma chamada é realizada para um serviço de atendimento ou monitorização (ex: call-center) um SMS pré- definido pode ser enviado, automaticamente, para um familiar. As chamadas de entrada podem ser limitadas e/ou respondidas automaticamente. A maioria das características, tais como velocidade de marcação, resposta automática, predefinição de mensagens texto, SMS, etc., são programadas remotamente pelo centro de atendimento/monitorização, ou pelos utilizadores, ou por quem autorizado, através de um interface Web (internet). SKeeper™ aproveita também as vantagens de localização fornecidas pela maioria de operadores de redes móveis, o que permitirá localizar, em caso de emergência, a zona



*[Handwritten signature]*

de chamada/alerta (ex. vizinhança ou área escolar...) (zona ou área depende da qualidade deste serviço pelo operador móvel). Nestes casos o sistema envia alertas automáticos via mensagens SMS para o centro de atendimento/monitorização e/ou outro telemóvel. SKeeper™ é ultra-leve e fácil de operar. Pode ser usado no pulso ou ao pescoço (tipo colar) ou também transportável no bolso. É suficientemente compacto para ser utilizado no pulso das crianças. O equipamento trabalha com qualquer rede 900/1800 GSM/GPRS.



### **Instalação, Setup e Formação**

Serviço prestado por pessoal especializado da TCare , que inclui instalação de software, formação de operadores para as aplicações e equipamentos. Este é um complemento obrigatório pela importância para o desempenho futuro da solução.





## ANEXO II

### Tabela de Preços TCare

#### TCare Alerta

##### **Serviço Base**

(aluguer equipamento, chamadas incluídas de/e para call center, atendimento 24h/24h, chamadas serviços de urgência ilimitadas, até dez avisos/alertas para contacto, Aviso de recarga equipamento, sms ligado e desligado)

|                        |     |
|------------------------|-----|
| Valor Mensal           | 26€ |
| Avaliação e instalação | 25€ |

##### **Suplementos:**

|                                  |       |
|----------------------------------|-------|
| Chamada/alerta para contacto >10 | 0,10€ |
| Geo-referenciação GSM            | 2,25€ |

#### Pacote 1

(Serviço base + chamada de controlo ou aviso 1xSemana)

|              |     |
|--------------|-----|
| Valor Mensal | 30€ |
|--------------|-----|

##### **Suplementos:**

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| Chamada de controlo ou aviso diária | 6€ |
|-------------------------------------|----|

#### Pacote 2

(Serviço base para 10/50 utentes

|                   |      |
|-------------------|------|
| Valor Mensal unid | 24 € |
|-------------------|------|

##### **Suplementos:**

|                                        |     |
|----------------------------------------|-----|
| Chamada de controlo ou aviso 1x semana | 3 € |
|----------------------------------------|-----|

#### Pacote 3

(Serviço base para 10/ 50 utentes, com

Chamada de controlo ou aviso 1xsemana e

Geo-referenciação GSM)

|                   |      |
|-------------------|------|
| Valor Mensal unid | 28 € |
|-------------------|------|

#### Pacote 4

(Serviço base para > 50 utentes)

|                   |      |
|-------------------|------|
| Valor Mensal unid | 20 € |
|-------------------|------|

##### **Suplementos:**

|                                        |     |
|----------------------------------------|-----|
| Chamada de controlo ou aviso 1x semana | 2 € |
|----------------------------------------|-----|



## **TCare Cuidados/Quiosque saúde**

### **Serviço Base** (valores sem IVA)

(Sistema de informação, interface conexão, balança, medidor tensão arterial, oxímetro, espirómetro, e glucómetro. Registo ilimitado até 50 utentes. Registo e gravação de ficha individual. Acesso personalizado, via internet, aos dados gravados)

Valor Mensal 500€

### **Suplementos:**

Solução ECG, até 50/mês (gravados e lidos) 75 €

ECG para além dos 50/mês 3 €

### **Pacote 1** (Valores sem IVA)

(Quiosque exclusivo ECG, até 50 ECG gravados e interpretados)

Valor Mensal 300 €

### **Suplementos:**

ECG para além dos 50/mês 3€

## **TCare Cuidados/soluções individuais**

### **Serviço Base**

(Sistema de informação, interface conexão, balança, medidor tensão arterial, oxímetro, espirómetro, e glucómetro, Electrocardiógrafo, conforme o caso. Registo e gravação ficha individual. Acesso personalizado, via internet, aos dados gravados)

Valor Mensal para 2 biosensores 30€

(balança, oxímetro, espectrómetro, glucómetro e tensão arterial)

### **Suplementos:**

Base e Solução ECG, até 10/mês (gravados e lidos) 50 €

Suplemento ECG para além dos 10/mês 4 €

## **TCare Coração / solução individual**

### **Serviço Base**

(disponibilização de Electrocardiógrafo, interface conexão, Registo e gravação ficha individual. Acesso personalizado, via internet, aos dados gravados)

Valor Mensal

ECG (até 10 Mês) 50 €

HeartOne (ECG 1 derivação/ até 10 transm) 10 €

Heart2005 (Registador eventos/10 transm) 20 €

Heart2006 (Registador eventos/10 transm) 20 €

### **Suplementos para transmissões extra plafond:**

ECG/unid para além dos 10/mês 4 €

Outros/unid, para além 10 transm/mês 1 €