MANUAL PARA VÍDEO-CONSULTAS

Inovamos na maneira de cuidar de você!

Se você chegou até aqui, é porque já sabe que a Unimed-Rio disponibilizou uma nova funcionalidade a seus beneficiários: a realização de consultas online.

Com a plataforma Conexa Saúde / Medic Telemedicina, você pode se conectar aos nossos médicos cooperados e realizar suas consultas por vídeo, sem sair de casa.

*Simples, prático, sem filas e sem aglomerações.**

Veja como utilizar a ferramenta no manual que preparamos para você.

Como utilizar a ferramenta Conexa Saúde?

1° Passo – DOWNLOAD DO APLICATIVO E ATIVAÇÃO DE CONTA

Faça o Download do aplicativo Conexa Saúde, disponível na App Store ou no Google Play.

App Store Google play

Ative sua conta

Abra o aplicativo ***Conexa Saúde*** *e clique em* ***Primeiro Acesso*** *ou abra o* **e-mail de boas-vindas** que você recebeu e clique no botão **Ative aqui sua conta**.

Você será direcionado para página de ativação.

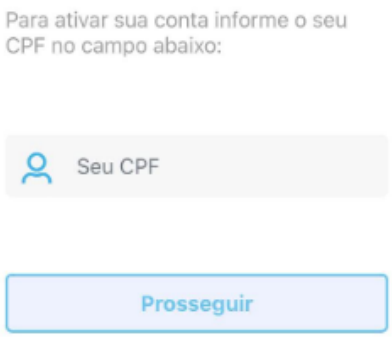
E-mail de ativação:

ANS nº 30.323-1

2° Passo – VERIFIQUE SEUS DADOS DE CADASTRO

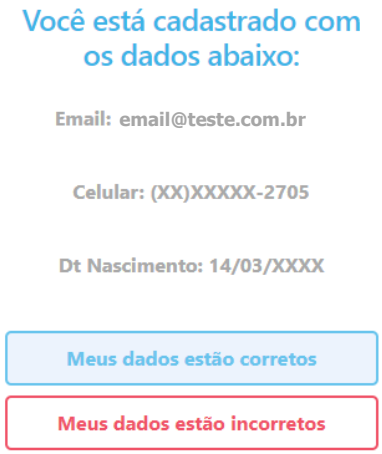
*Na página de ativação, preencha seu **CPF** e clique em **Prosseguir**.*

Em seguida, será exibida uma tela para confirmação dos seus dados de cadastro.



*Se seus dados estiverem **CORRETOS**:*

*Clique em **Meus dados estão corretos** e você será direcionado para criar uma senha.*



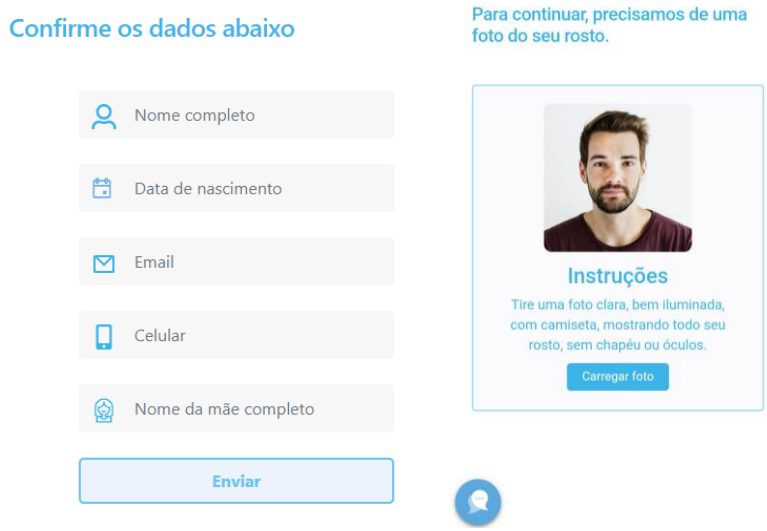
*Se seus dados estiverem **INCORRETOS**:*

*Clique em **Meus dados estão incorretos**.*

Preencha seus dados cadastrais para confirmação e clique em Enviar. Seus dados serão checados.

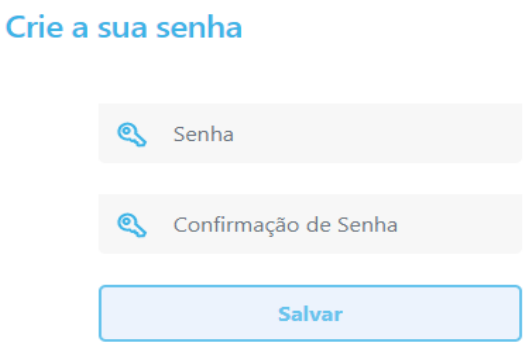
*Se os dados estiverem de acordo com os de seu CPF, você irá seguir para a próxima etapa. Se ocorrer alguma divergência de dados, será solicitado uma **foto do seu documento de identificação** e uma **foto de rosto**.*

Se houver algum problema neste processo de confirmação de dados, você receberá uma mensagem de WhatsApp da Central de Atendimento do App (DDD 21) para te auxiliar.



*Continuando o processo de ativação, **crie uma senha**, com no mínimo 8 caracteres, e clique em **Salvar**.*

*Ao acessar, você deve ler e aceitar os **Termos de Uso** do aplicativo para poder utilizar suas funcionalidades.*

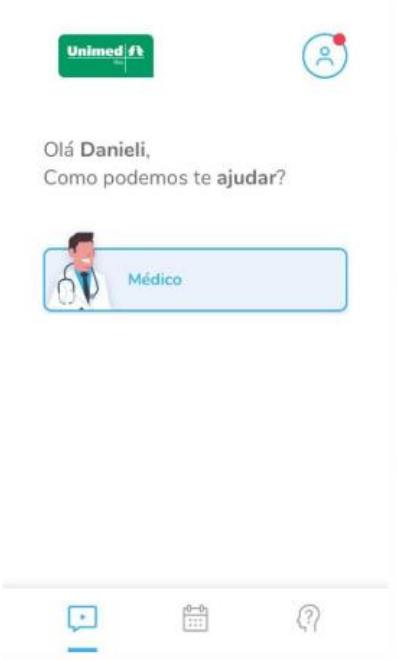


ANS - nº 39.832-1

3° Passo – COMO AGENDAR UMA CONSULTA?

Agora que você já concluiu seu cadastro, está pronto para utilizar a ferramenta e realizar suas consultas por vídeo.

Entre no aplicativo e clique no tipo de atendimento que você gostaria de agendar.



No momento, trabalhamos apenas com consultas agendadas, não há pronto atendimento.

Então, selecione a opção Prefiro Agendar e, em seguida, clique no nome do paciente que será atendido.

Selecione a especialidade desejada ou busque o profissional pelo nome. Serão relacionados todos os médicos disponíveis para consultas online.

Ao selecionar o médico com quem gostaria de ter atendimento, você terá acesso a informações sobre o profissional e sua agenda.

Escolha a melhor data e horário disponíveis e clique em agendar.

Você receberá um e-mail e um SMS de confirmação.

Ainda no aplicativo, poderá anexar imagens ou exames que considere importante compartilhar com o médico.

Pronto. Agora é só aguardar o horário da sua consulta.

ANS - nº 39.3322-1

4° Passo – COMO REALIZAR AS CONSULTAS?

Assim que o atendimento for agendado, você receberá um e-mail com a confirmação do dia, horário e do médico que irá te atender.

Jose, uma nova consulta foi agendada para você.

Com **Dr Marcelo Med Clinico Damião**
No dia **09/04/2020 às 08:10.**

No dia agendado fique atento as mensagens de SMS no seu celular ou email cadastrado, **pois lhe enviaremos o link de acesso para iniciar a sua consulta.**

Você já tem o app necessário para a sua consulta instalado?

Evite problemas no dia da consulta, se você for usar o seu celular ou tablet é preciso baixar nosso aplicativo.

Baixe aqui o aplicativo

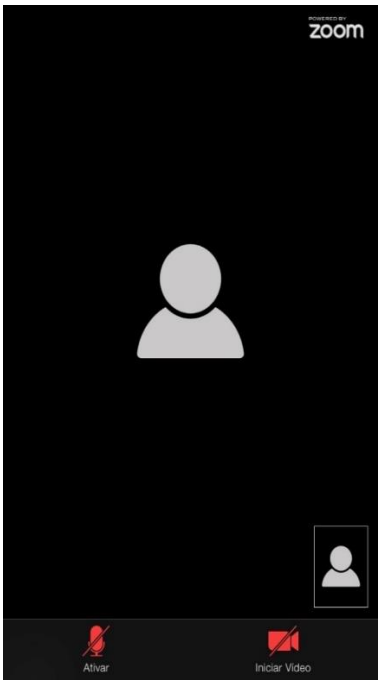
Uma hora antes da consulta, você receberá um lembrete do atendimento por e-mail e SMS.

Na hora marcada de sua consulta, você receberá uma ligação (com prefixo 041), um e-mail e um SMS.

Você deve abrir o aplicativo e tocar no local indicado para o atendimento:

Iniciando o atendimento, o aplicativo pedirá algumas permissões, que devem ser dadas: o acesso à plataforma, o acesso ao seu microfone e à sua câmera.

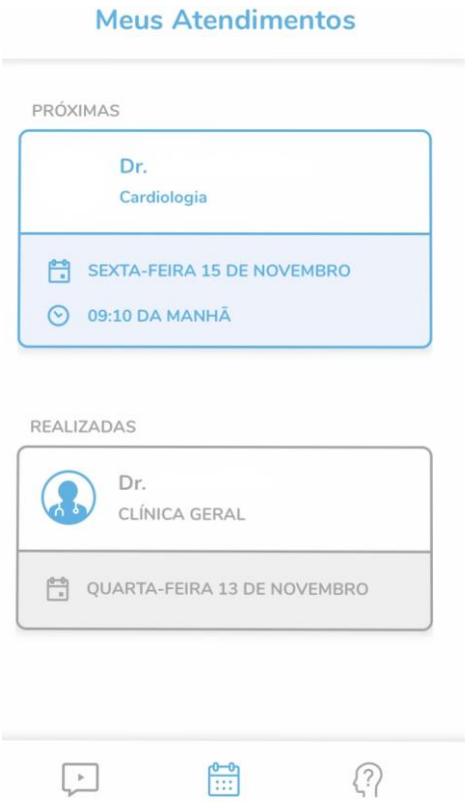
Você deverá clicar em "Ligar via Áudio do Dispositivo" para habilitar o áudio, no ícone da câmera para habilitar o vídeo.



Ao terminar a consulta, o médico encerrará a chamada e você poderá fechar o aplicativo.

5° Passo – HISTÓRICO DE ATENDIMENTOS

*Ao clicar em **Meus Atendimentos**, você terá acesso a todas as suas consultas realizadas e agendadas.*



Selecione a consulta desejada e tenha acesso ao parecer, prescrição médica, e/ou atestado médico, se houver.

PERGUNTAS FREQUENTES

1. *Esqueci minha senha*

Para recuperar sua senha, clique em Esqueci minha senha, na tela de login.

2. *Posso fazer a vídeo-chamada sem o aplicativo Conexa?*

Sim, se for feita pelo desktop/computador. Para fazer a vídeo-chamada pelo smartphone, é necessário ter o aplicativo Conexa instalado.

3. *Qual é o tempo máximo e mínimo que minha consulta pode ter?*

Não há limite de tempo estipulado para as consultas.

4. *Posso falar com o médico enquanto faço outras coisas?*

Não aconselhamos que você faça outras coisas enquanto fala com o médico, pois isso pode tirar a sua atenção e alguma informação pode acabar sendo perdida.

Recomendamos que você reserve um tempo para conversar com o médico da mesma forma que faria se estivesse conversando com ele pessoalmente em consultório.

5. *Em quanto tempo receberei o sms informando que o médico está me aguardando?*

Assim que o médico te chamar para a consulta, você receberá uma ligação e um SMS, informando que o médico está te aguardando.

ANS nº 39.313-1

6. Não poderei comparecer à consulta e preciso desmarcar. O que fazer?

Ao acessar a sua página de atendimentos, é possível cancelar a consulta. O médico será avisado do cancelamento.

7. Vou me atrasar par a consulta. Como posso avisar?

O médico não saberá que você vai se atrasar. Recomendamos cancelar o atendimento e reagendar para um horário possível.

8. O que fazer em caso de perde de conexão durante a consulta?

O médico irá retornar o contato se a chamada for interrompida.

Busque uma conexão e aguarde. Se não conseguir conexão, reagende a consulta.

9. Preciso de ajuda. Onde posso obter atendimento?

*No aplicativo, clique no campo, Fale conosco. Se preferir, entre em contato com o WhatsApp Conexa no número **21 996255086**.*

**Estamos seguindo as recomendações das autoridades públicas de saúde no combate à Covid-19. Diariamente, tomamos todos os cuidados para que você e a sociedade fiquem em segurança. Acesse nossa página exclusiva sobre o novo coronavírus e saiba mais: coronavirus.unimed.coop.br.*

Verifique a disponibilidade de agenda de seu médico de preferência. Serviço exclusivo para clientes Unimed-Rio (cartão do plano iniciando com 0037), exceto para planos hospitalares e contratos sem cobertura para consultas ambulatoriais. Serviço não disponível para Unimed Dental.

ANS - nº 39.332-1