FAQ TELEMEDICINA

Tire suas dúvidas sobre o teleatendimento na Unimed-Rio.

1. Como devo proceder para fazer o Teleatendimento?

*O primeiro passo é realizar a sua inscrição **aqui**.*

2. Já me inscrevi, o que fazer para ter acesso à plataforma?

Após fazer a inscrição, você vai receber um e-mail da Conexa Saúde com um link de ativação no prazo de até 5 dias úteis.

3. Como fazer para ativar a minha conta na plataforma?

Você deverá seguir as instruções enviadas pelo link no e-mail da Conexa Saúde sobre como ativar a sua conta.

4. Não recebi o e-mail de ativação da conta. O que fazer?

*Se você se inscreveu até o dia 05/04 e não recebeu o link de ativação, entre em contato com **cooperados@unimedrio.com.br**. Se você se inscreveu após esta data, aguarde o prazo de 5 dias úteis que o link será enviado.*

5. Tenho dúvidas referentes à plataforma. O que devo fazer?

*Entre em contato com o Suporte da Conexa Saúde pelo WhatsApp **(21) 99625-5086**.*

6. Quais são os Canais de atendimento para Suporte da Conexa Saúde?

*Através do WhatsApp **(21) 99625-5086** ou acesse o suporte disponibilizado dentro da plataforma.*

7. Qual o horário de atendimento do Suporte da Conexa Saúde?

O atendimento é realizado 24 horas por dia, todos os dias.

8. Terei treinamento na plataforma?

*Somente se achar necessário. Os manuais e vídeos de como utilizar a Ferramenta estão disponíveis na sua área exclusiva no site **www.unimedrio.com.br** e também dentro da plataforma médica da Conexa.*

9. Como faço para me inscrever no treinamento online?

Não precisa se inscrever. Basta acessar o link e escolher um dos dias e horários informados no comunicado enviado para você.

No dia e horário escolhido, acesse o link e inicie seu treinamento.

*Em caso de dúvidas faça contato com o Suporte da Conexa Saúde, através do WhatsApp **(21) 99625-5086**.*

10. Qual a quantidade limite de participantes em cada turma do Treinamento online?

Como o treinamento é pelo WEBINAR, não há quantidade limite de participantes.

11. Haverá outras datas e horários de Treinamento sobre a Plataforma?

A Conexa Saúde disponibilizará novas turmas de treinamento, conforme necessidade.

12. Quais as especialidades podem realizar a Telemedicina?

Todas as especialidades, exceto Citopatologia, eletroencefalografia, patologia (anatomia patológica e análises clínicas), ultrassonografia e endoscopia digestiva.

13. Qual o valor da consulta?

O valor da consulta é R$ 80,00, o mesmo valor do atendimento presencial.

14. Posso realizar atendimento online para Clientes Rio e Intercâmbio?

Não. Somente para Clientes Unimed Rio (037).

15. Quantas consultas posso realizar por mês?

Limite de até 2 (duas) consultas por mês (por cliente).

16. Quantas consultas por dia posso realizar?

Poderão ser realizadas até 4 consultas por hora.

17. Quais são os dias e horários que poderei realizar os Teleatendimentos?

De segunda a sexta-feira, das 8 às 22h, e aos sábados, das 8h às 14h.

18. Terei descontos no valor da produção referentes à consulta online?

Todos os descontos obrigatórios por lei como IR, INSS e IN20.

19. Posso realizar consultas online utilizando o WhatsApp?

Não, a utilização da plataforma é obrigatória, pois ela oferece um ambiente seguro mantendo os dados do paciente em segurança, além das consultas ficarem registradas para efeitos de faturamento.

20. Como será o Faturamento referente a esses Teleatendimentos?

Encaminharemos em breve um comunicado com todas as informações.

21. Como configuro as informações do meu cadastro na plataforma?

*Entre em contato com o Suporte da Conexa Saúde através do WhatsApp **(21) 99625-5086**.*

22. Posso prescrever uma receita ou solicitar exames pela plataforma?

Sim, porém é necessário que você possua assinatura digital da SOLUTI.

23. Posso prescrever medicação controlada de receituário amarelo e azul?

Não, nem todos os medicamentos estão liberados pelo CFF (Conselho Federal de Farmácia) e pela Anvisa para prescrição com assinatura digital.

24. Como vou prescrever a medicação controlada para o paciente?

Você irá combinar com o paciente qual é a melhor forma de retirar essa receita.

25. Não tenho assinatura digital. Como devo proceder?

O cadastro deve ser realizado junto à SOLUTI. Enviaremos um comunicado posteriormente com todas as informações.

26. Já tenho certificado digital, posso realizar o teleatendimento?

Sim, porém, não poderá emitir prescrição médica nem solicitar exames. Somente o certificado digital da Soluti tem integração com a plataforma.

27. Não tenho assinatura digital, posso realizar o teleatendimento?

Sim. Apenas não poderá realizar a prescrição médica nem solicitar exames. Somente o certificado digital da Soluti tem integração com a plataforma.

28. É necessário solicitar autorização para consulta?

Não é necessária autorização prévia para o atendimento nos canais de autorização (Contact Center ou Produção Online).

29. Como faço para minha secretária ter acesso?

A plataforma está disponível apenas para utlização do cooperado, sem o acesso da secretária.

30. Posso atender pacientes de outras operadoras de saúde na plataforma?

A plataforma é de uso exclusivos de clientes Unimed-Rio.

31. Quais farmácias aceitam assinatura digital?

A relação das farmácias cadastradas está disponível na plataforma do cliente e do cooperado.

32. O cooperado poderá agendar a consulta do paciente?

Sim. O paciente receberá um comunicado por SMS e E-mail após qualquer alteração na agenda. Nos casos de cancelamento, o médico deverá justificar o motivo.

33. E se o paciente não atender a chamada na hora agendada?

O atendimento fica como pendente, podendo ser reagendado ou cancelado.

34. O cooperado pode acessar a plataforma pelo celular?

Não, a plataforma pode ser acessada apenas pelo computador (desktop ou notebook), utilizando obrigatoriamente o navegador do Google Chrome. Também não poderá acessar utilizando tablets.

35. Preciso configurar a minha agenda?

Sim. A configuração da agenda é obrigatória, pois é a partir dela que o beneficiário terá acesso à marcação da consulta com o cooperado.

36. É necessário preencher todos os campos solicitados para encerrar um atendimento?

Não, os campos livres para digitação não são obrigatórios de preenchimento.

37. Ao encerrar um atendimento, posso incluir informações?

Não, após encerrar o atendimento não é possível nenhuma alteração por parte do cooperado.

38. Em quais locais o paciente poderá realizar os exames solicitados?

Conforme a rede de prestadores contratada pelo cliente.

39. Como saber quais pacientes tenho agendado para o dia?

Na agenda da plataforma, que poderá ser acessada a qualquer instante. Todos os dias, às 6h da manhã, o cooperado receberá em seu e-mail os agendamentos do dia.

Unimed Rio

ANS - nº 39.332-1