FAQ TELEATENDIMENTO

Teleatendimento é uma forma inovadora de conectar médicos aos seus pacientes. Através da plataforma de teleatendimento da Unimed-Rio, você poderá fazer consultas online de forma segura, rápida e intuitiva.

Tire suas dúvidas abaixo:

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 Unimed-Rio/-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 Unimed-Rio/Conexa Saúde sobre como ativar a sua conta.

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

*Caso não tenha recebido o link de ativação em até 5 úteis após a sua inscrição, você deverá acessar o site **www.conexasaude.com.br**, clicar em "**Faça login**" e realizar o processo de "**Esqueceu sua Senha**", informando o seu e-mail cadastrado na Unimed-Rio. Você receberá um link por e-mail para resetar sua senha e então poderá fazer login na plataforma com o e-mail e senha previamente cadastrados.*

5. A quem posso contatar caso tenha dúvidas e precise de suporte para a plataforma?

*Entre em contato com o Suporte da Conexa Saúde pelo WhatsApp **(21) 99625-5086**. O atendimento é realizado 24 horas por dia, 7 dias por semana. É importante ressaltar que a resposta não é imediata. Será necessário aguardar o retorno do suporte.*

6. Terei treinamento na plataforma?

*Somente se achar necessário. Você poderá entender como funciona a plataforma **aqui**. O manual sobre como utilizar a ferramenta está disponível na sua área exclusiva no site **www.unimedrio.com.br** em "**Documentos > Manuais e Protocolos**" e também dentro da plataforma médica da Conexa.*

7. Como faço para participar do treinamento online?

As datas e horários de treinamento, assim como o link de acesso, estão disponíveis em sua área exclusiva no site da Unimed-Rio. É importante que você acesse 5 minutos antes do início e mantenha a sua câmera e microfones desligados. A participação não será permitida após 10 minutos do horário inicial do treinamento.

8. Quais as especialidades podem realizar a Teleatendimento?

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

9. Qual o valor da consulta?

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

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

Não. Somente para Clientes Unimed Rio (037).

11. Quantas consultas posso realizar por mês?

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

12. Quantas consultas por dia posso realizar?

Poderão ser realizadas até 4 consultas por hora.

13. 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, exceto domingos e feriados.

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

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

15. 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.

16. Preciso enviar o faturamento referente aos meus Teleatendimentos?

Não. Ressaltamos que para fins de pagamento é necessário concluir, na plataforma Conexa Saúde, o atendimento realizado dentro do respectivo mês da Teleconsulta.

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

Estando logado, acesse a plataforma e, no canto superior direito, onde está a foto e o nome, clique na seta para abrir a barra. Clicando em meus dados, você pode atualizar as informações pessoais e, em meus horários, configurar os horários de atendimento.

18. Prefiro não atender paciente pela primeira vez. É permitido?

Sim. No resumo do currículo você deve sinalizar que não atende paciente de primeira vez. De acordo com a Resolução do Cremerj 305/2020, Art. 5º, "a Telemedicina na modalidade Teleconsulta só está autorizada para pacientes que já são atendidos pelo médico, sendo vedada a realização do primeiro consulta de forma não presencial." Já "a Telemedicina na modalidade teleorientação** pode ser aplicada em plataformas específicas de casos suspeitos de SARS-CoV2/COVID-19", de acordo com o Art. 3º.*

** Teleconsulta - a troca de informações (clínicas, laboratoriais e de imagens) com possibilidade de prescrição e atestado médico.*

*** Teleorientação - avaliação remota do quadro clínico do paciente, para definição e direcionamento do paciente ao tipo adequado de assistência que necessita.*

19. Posso prescrever uma receita controlada ou solicitar exames pela plataforma?

Sim, porém é necessário que você possua certificado digital de uma das certificadoras abaixo:

AC BOA VISTA	*AC RFB*
AC CAIXA	*AC SAFEWEB*
AC CERTISIGN	*AC SERPRO*
AC CMB	*AC SERPRO SSL*
AC DEFESA	*AC SOLUTI*
AC DIGITALSIGN ACP	*AC VALID*
AC IMPRENSA OFICIAL SP	*SERASA ACP*
AC IUS	*AC CERTISIGN ICP-BRASIL CODE*
AC MRE	*AC CERTISIGN ICP-BRASIL TLS*
AC PR	*AC DOCCLOUD*
AC PRODEMGE BR	*AC VALID CODE SIGNING*

20. Já tenho certificado digital, mas não é de uma das certificadoras acima. Posso realizar o teleatendimento?

*Sim, porém, não poderá emitir prescrição médica, nem solicitar exames. Entre em contato com a Área de Relacionamento com o Cooperado pelo e-mail **cooperados@unimedrio.com.br** para informar qual certificado possui e saber como proceder.*

21. 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.

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

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

23. É necessário solicitar autorização para consulta?

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

24. Como faço para minha secretária ter acesso?

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

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

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

26. Quais farmácias aceitam assinatura digital?

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

27. O cooperado poderá agendar a consulta do paciente?

Não. O agendamento deverá ser realizado somente pelo paciente e através do aplicativo.

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

O atendimento pode ser reagendado ou finalizado, informando no desfecho que o paciente faltou.

29. O cooperado pode acessar a plataforma pelo celular ou tablet?

Não, a plataforma deve ser acessada apenas pelo computador (desktop ou notebook), utilizando obrigatoriamente o navegador Google Chrome. O acesso pelo celular ou por tablet foge à diretriz da Unimed-Rio e prejudica a qualidade do atendimento.

30. Preciso disponibilizar a minha agenda na plataforma?

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

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

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

32. Ao encerrar um atendimento, posso incluir informações?

Após encerrar a videochamada sim, mas após concluir o atendimento, não.

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

Conforme a rede de prestadores contratada pelo cliente.

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

Na agenda da plataforma, que poderá ser acessada a qualquer instante. Todos os dias, até as 7h, o cooperado receberá em seu e-mail os agendamentos do dia.

Unimed Rio

Parceiro: conexa Telemedicina

JAN - 2023