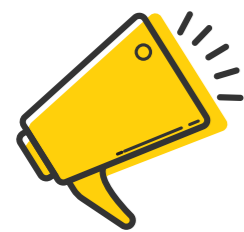


Manual para realização de consultas

Este manual tem como objetivo o auxílio ao beneficiário, para que o mesmo consiga realizar o acesso a consulta.

Consulta com a Psicologia

De acordo com o plano contratado, o cliente comunica à central sobre a sua necessidade. Após, a equipe de suporte informa a data e horário mais próximo para a primeira sessão. Havendo a confirmação, 1 DIA ANTES DA CONSULTA é enviado o link para acesso à sala de atendimento. Na consulta, o profissional avalia o paciente **e define o plano de tratamento, bem como a periodicidade (semanal/quinzenal/mensal) de acordo com cada caso.**

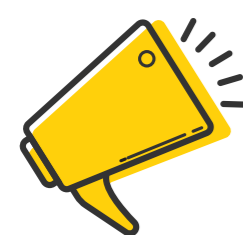


Obs.: A equipe de suporte não tem autorização para intervir na decisão do profissional psicólogo.

Consulta com Especialidades

De acordo com o plano contratado (**recorrente ou avulso**), o cliente passará ou não por consulta com o clínico geral. **Nos casos de consulta avulsa**, a equipe de suporte ao cliente receberá a manifestação de interesse e providenciará o agendamento, para que **a consulta ocorra dentro de 15 dias**.

Após ser confirmada a data, o link será gerado e enviado 1 DIA ANTES via WhatsApp. Já para os casos em que o **plano seja recorrente**, o beneficiário consultará com o clínico geral e no dia seguinte, a equipe de suporte ao cliente fará contato **dentro do horário comercial**. Neste contato, será informado para qual especialidade o paciente foi encaminhado e a próxima data disponível. Após chegarem num acordo, o link será gerado e enviado 1 DIA ANTES via WhatsApp.



Obs.: Lembre-se de confirmar se recebeu os documentos emitidos pelo médico, no momento da consulta.

A equipe de suporte não tem autorização para intervir na decisão dos médicos especialistas.

Fila virtual

Para consultar com o clínico geral, basta que o beneficiário entre na página web ou APP (caso tenha) com seu CPF e 4 primeiros dígitos dele, e solicite atendimento na fila virtual. O beneficiário será **direcionado para a sala de atendimento** e logo será chamado pelo profissional disponível naquele momento.



Obs.: O beneficiário não consegue escolher qual médico clínico irá atendê-lo. Ele será atendido por quem estiver disponível, conforme a escala daquele horário. A equipe de suporte não tem autorização para intervir na decisão dos médicos especialistas.

“Carteirinha inválida”

Quando for detectado o erro de "carteirinha inválida" no APP, tente acessar através da página web. Ou seja, utilize o Google Chrome e tente entrar, digitando o endereço da página web.

Se persistir o mesmo problema, contate a central e comunique sobre o erro que está sendo sinalizado.

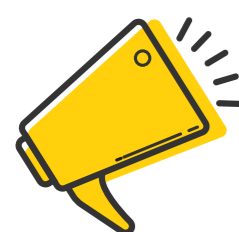


Dica importante: Enviar um print da tela, onde apareça o erro que ocorreu, ajuda a equipe a encontrar a solução de forma mais ágil. **Por este motivo, lembre-se de registrar uma imagem do problema e compartilhar conosco no momento do contato.**

“Acesso não autorizado”

Quando ocorrer o erro de "acesso não autorizado" no link da consulta (**link preferencial**), primeiramente, tente utilizar o segundo link para acesso ao atendimento (**link Meet**), evitando a perda do atendimento. Se conseguir acessar e perceber que o médico não está em sala, verifique se passou os **10 minutos de tolerância**. Caso já tenha passado, será necessário comunicar à central que entrou com atraso, **para que possam agendar a nova data**.

Caso esteja dentro do tempo de tolerância, e o problema persista, contate imediatamente a central, informando que necessita receber um novo link, explicando o ocorrido e enviando imagens de evidência.



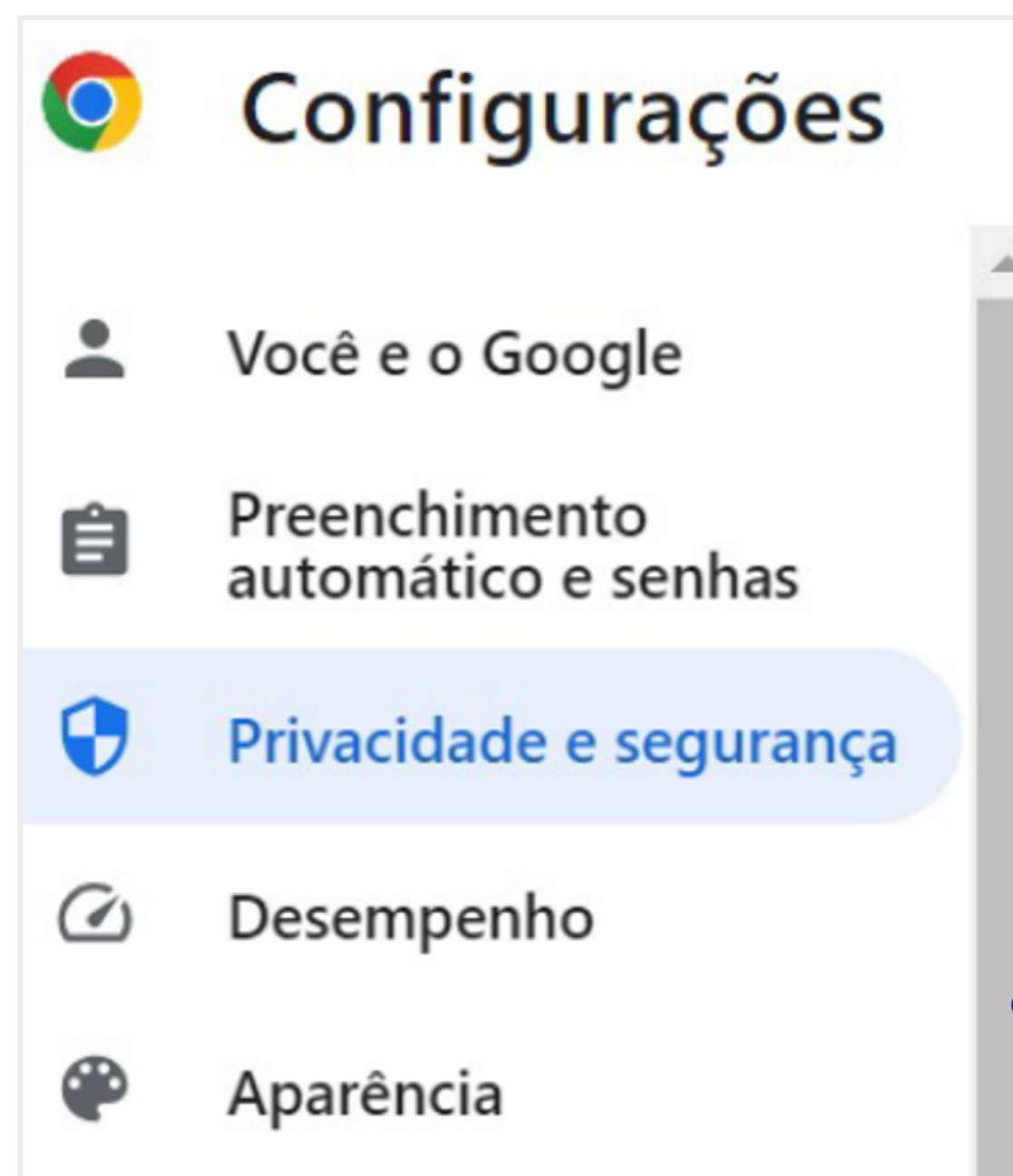
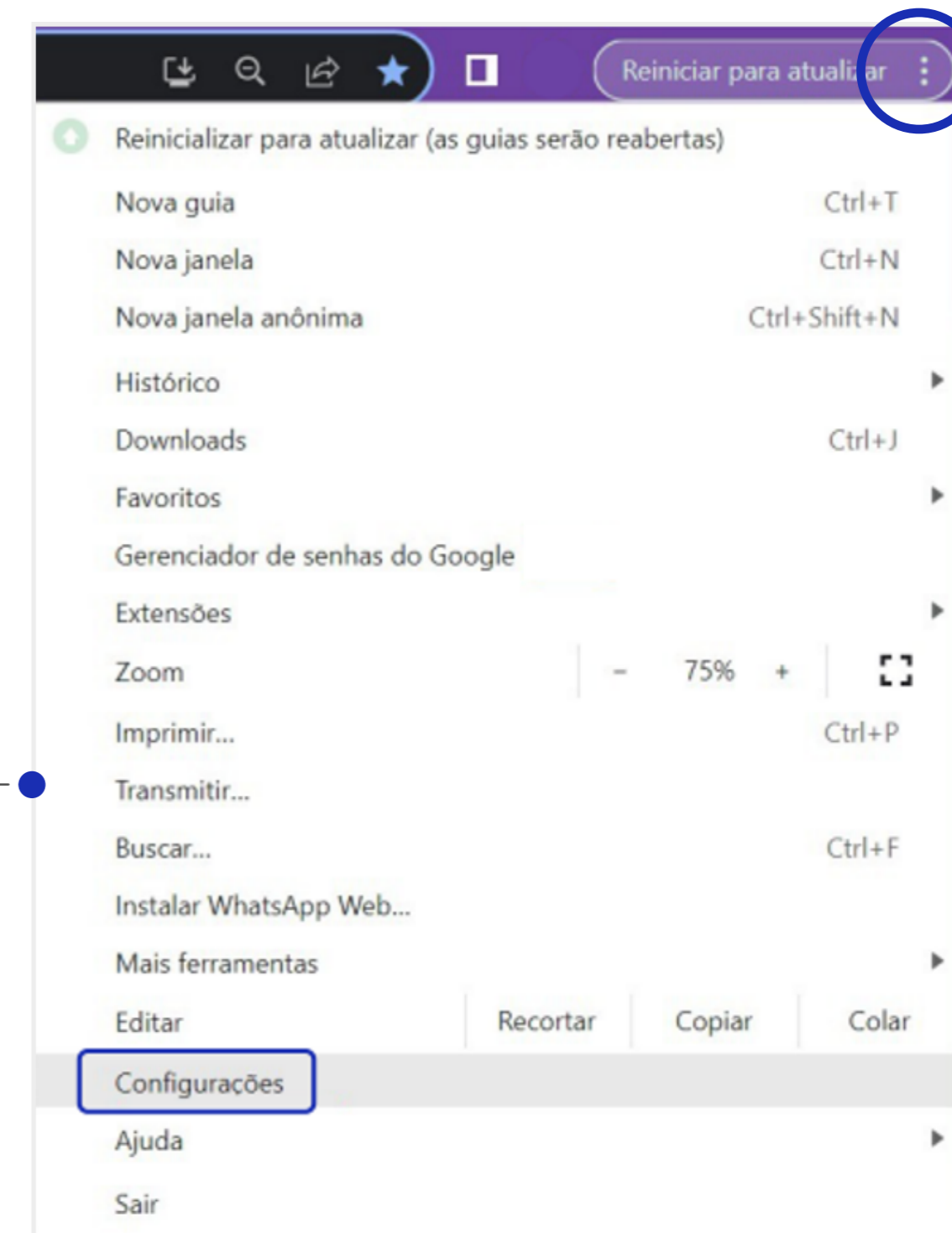
Obs.: Todas as especialidades possuem uma alta demanda de pacientes. Por este motivo, a nova data será ofertada de acordo com a disponibilidade da equipe médica, nem sempre sendo possível o agendamento para uma data próxima.

“CPF já utilizado”

Quando ocorrer o erro de "CPF já utilizado", contate a central e informe sobre o mesmo. Após, aguarde o retorno no contato, para que possa fazer o acesso normalmente.

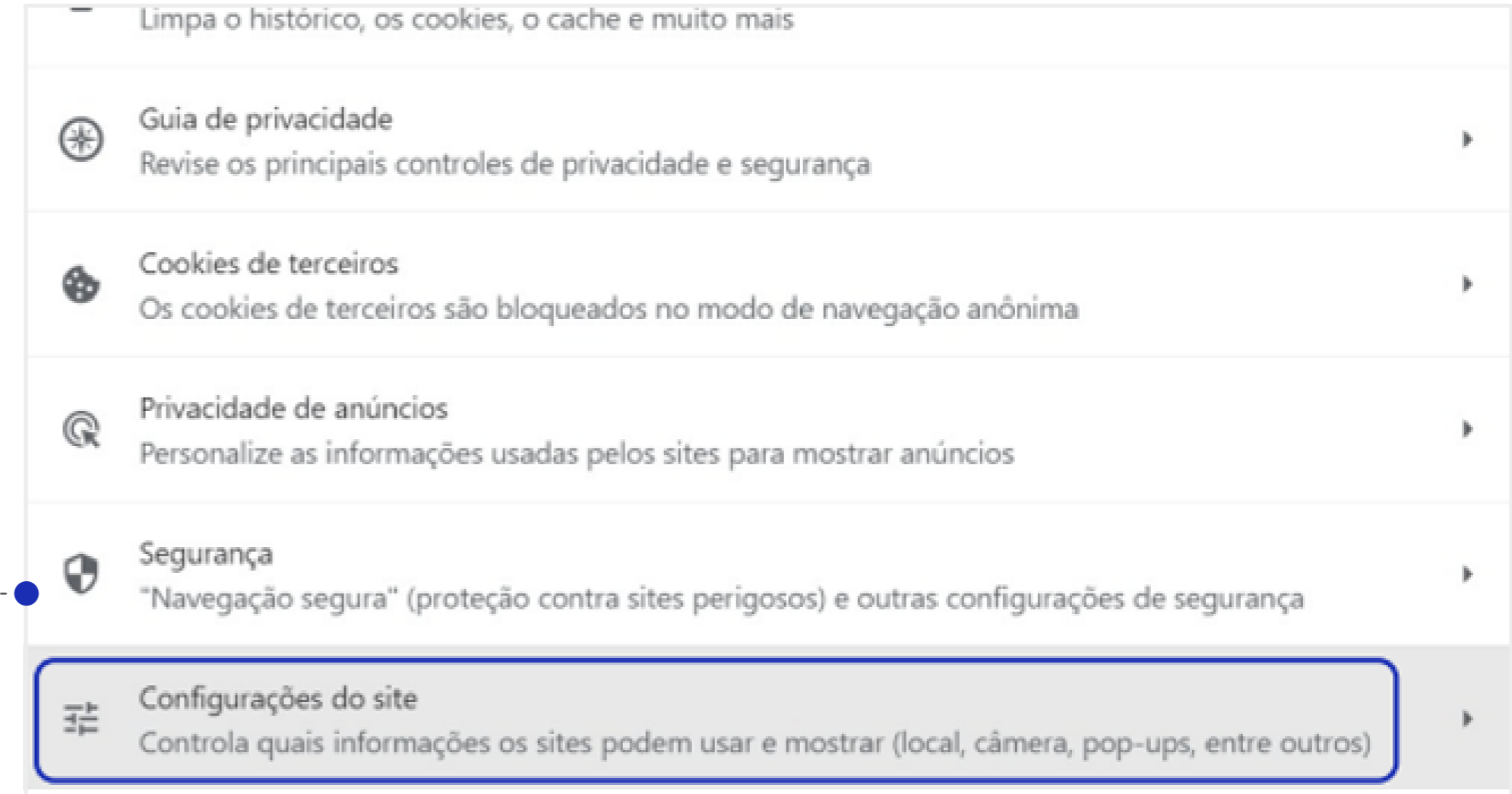
Desbloqueio de áudio/vídeo - Google

1 Com a página da internet aberta, clique nos 3 pontinhos, conforme a imagem demonstrada.

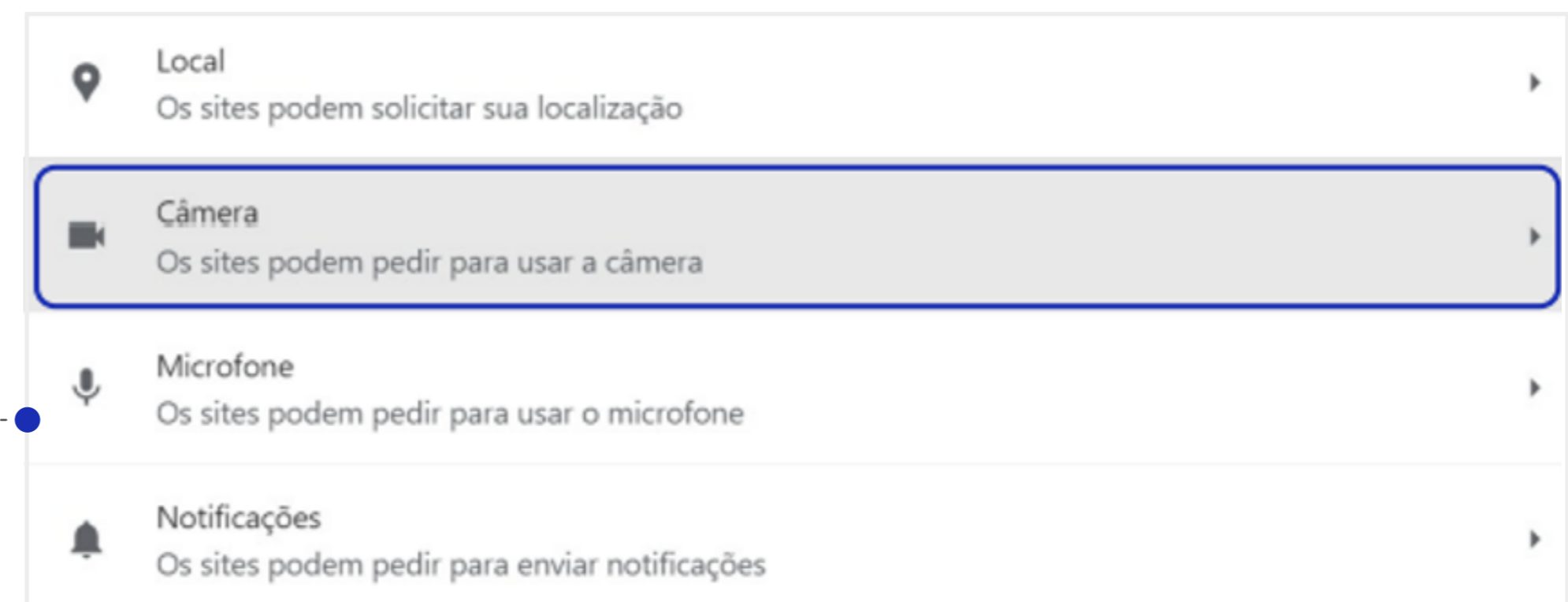


2 Após, clique em "**Privacidade e segurança**".

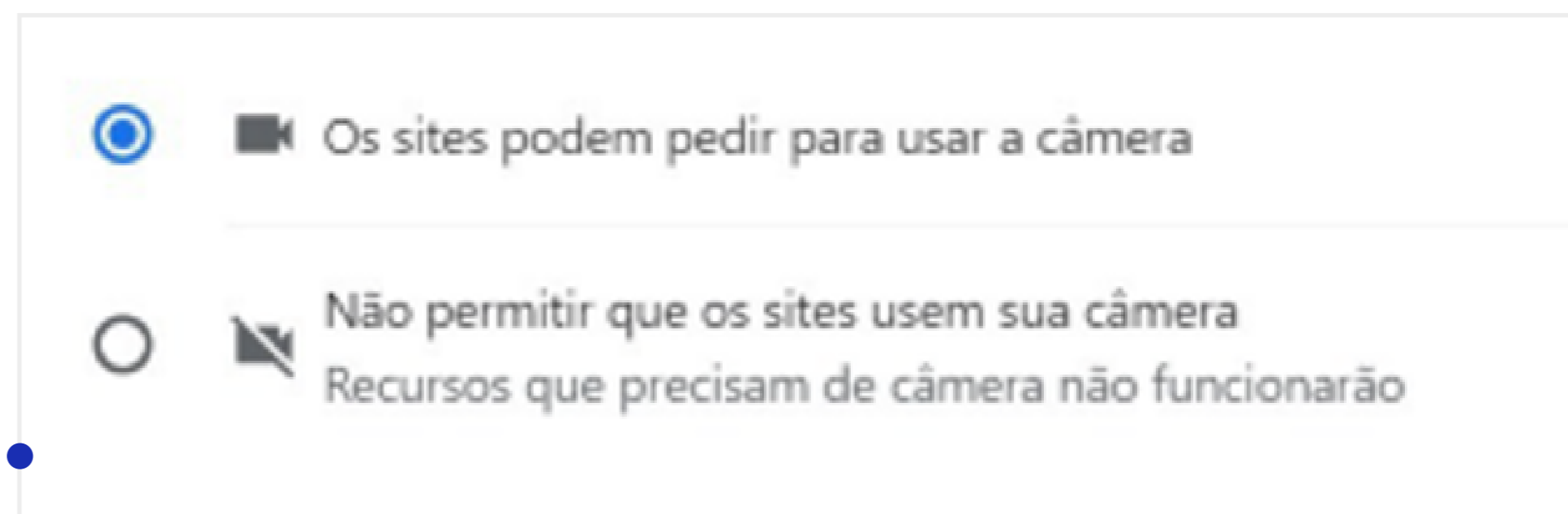
3 Já dentro da "Privacidade e Segurança", role a tela até embaixo e localize "**Configurações do site**".



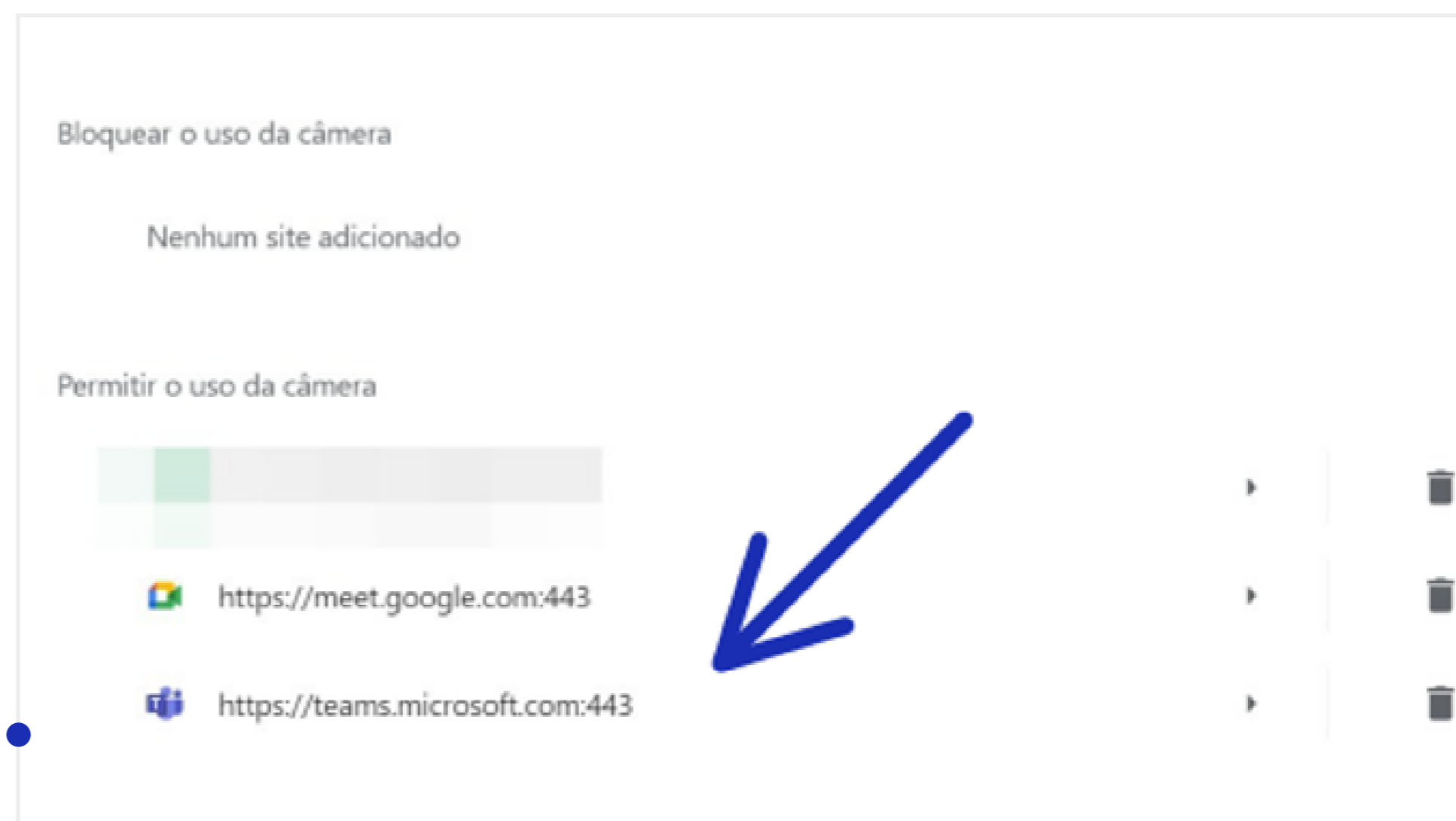
4 Clique em "**Câmera**".



5 Ative a opção "**Os sites podem pedir para usar a câmera**".



6 Role a tela até embaixo e localize o nome da plataforma da consulta. Na imagem está aparecendo uma plataforma somente como exemplo. Achando a plataforma na lista, clique nela.



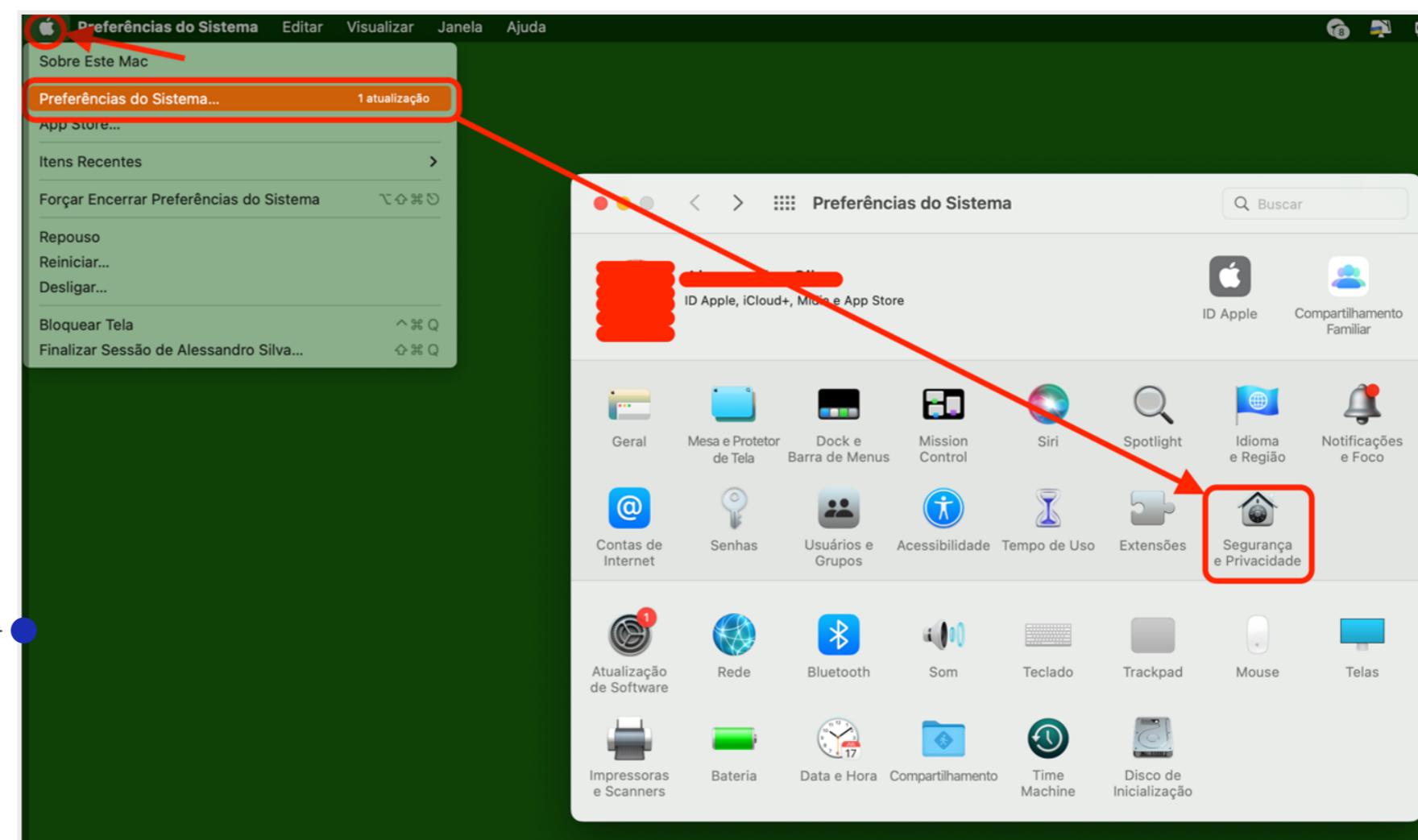
7 Selecione "**Permitir**" no ícone da Câmera e do Microfone. Agora, seu dispositivo está com as ferramentas ativas, para uso na plataforma da telemedicina.



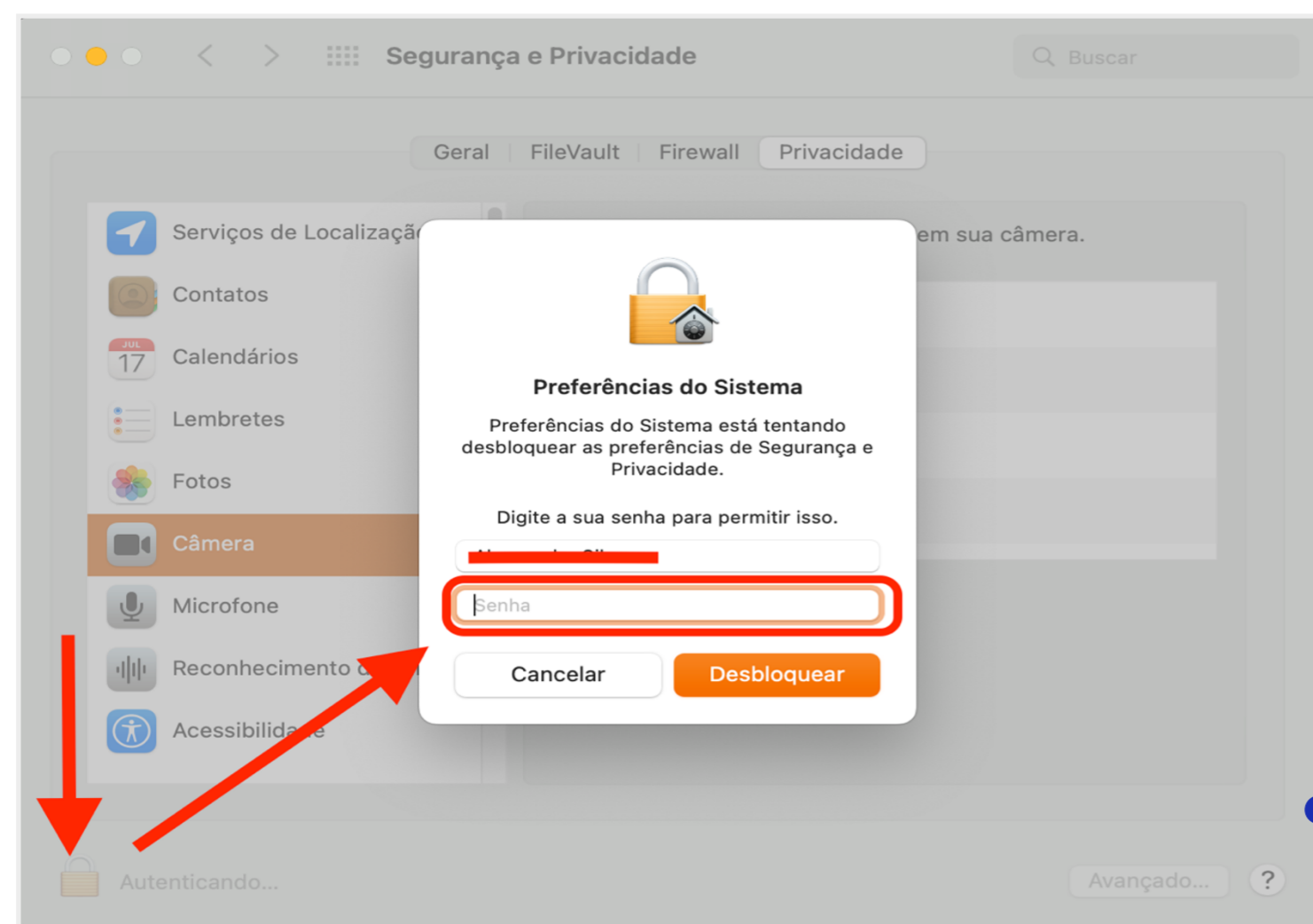
8 Por fim, no momento da consulta caso apareça esta mensagem na sua tela, leia atentamente e clique em "**Permitir**".

Desbloqueio de áudio/vídeo - MacBook

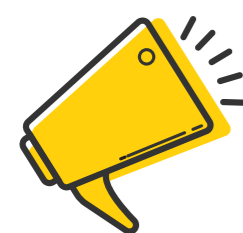
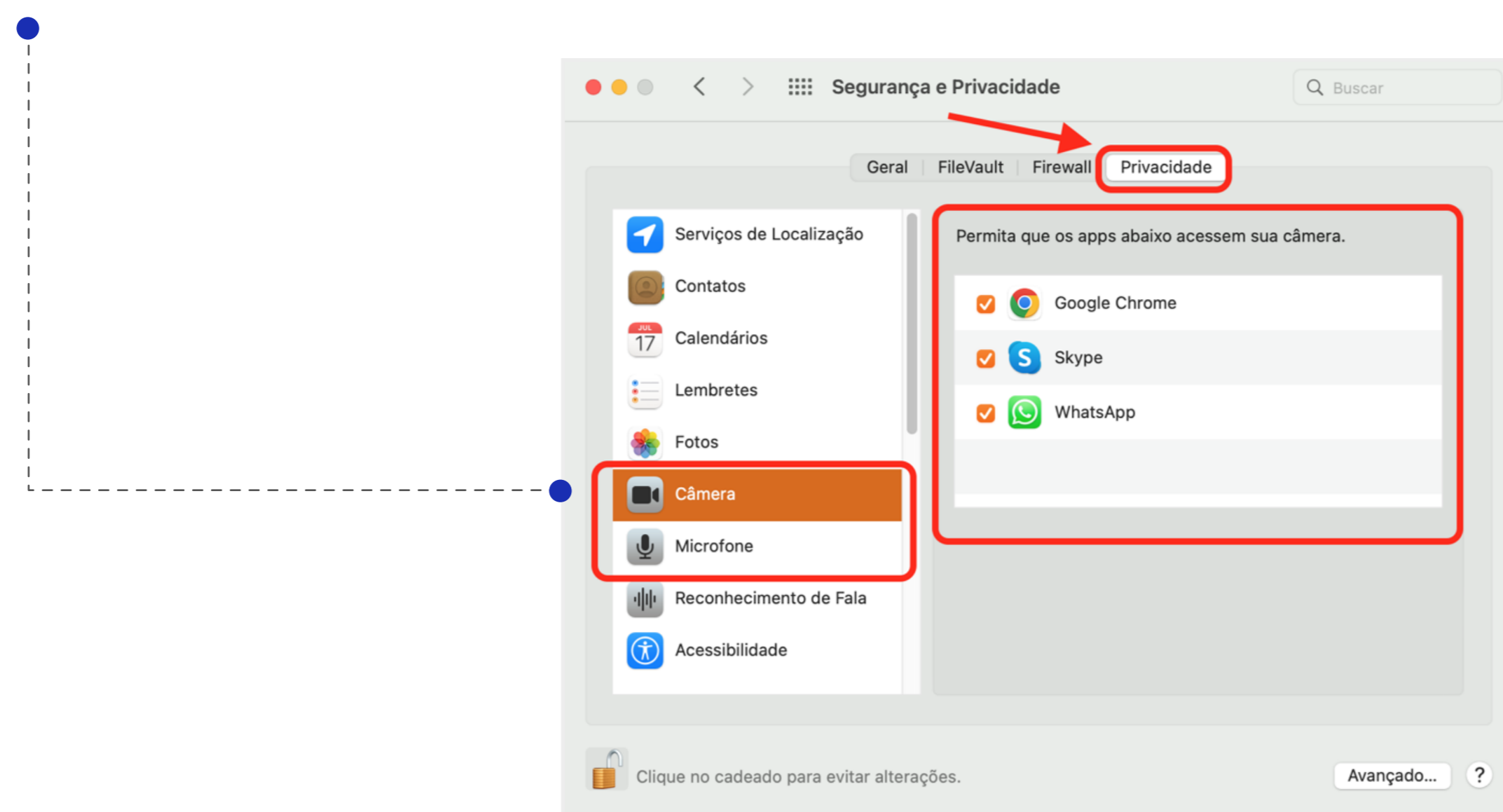
1 No Mac, escolha o menu Apple > Preferências do Sistema.



2 Clique em "Segurança e Privacidade" e clique em Privacidade. Após, clique no cadeado abaixo e faça o desbloqueio com a senha de acesso ao MacBook.



3 Selecione Microfone ou câmera. Após, selecione a caixa próxima a um app para permitir que ele acesse o microfone ou câmera. Marque ou Desmarque a opção para ativar ou desativar o acesso ao app. Caso desative o acesso para um app, você será solicitado a ativá-lo novamente da próxima vez que ele tentar usar o microfone.



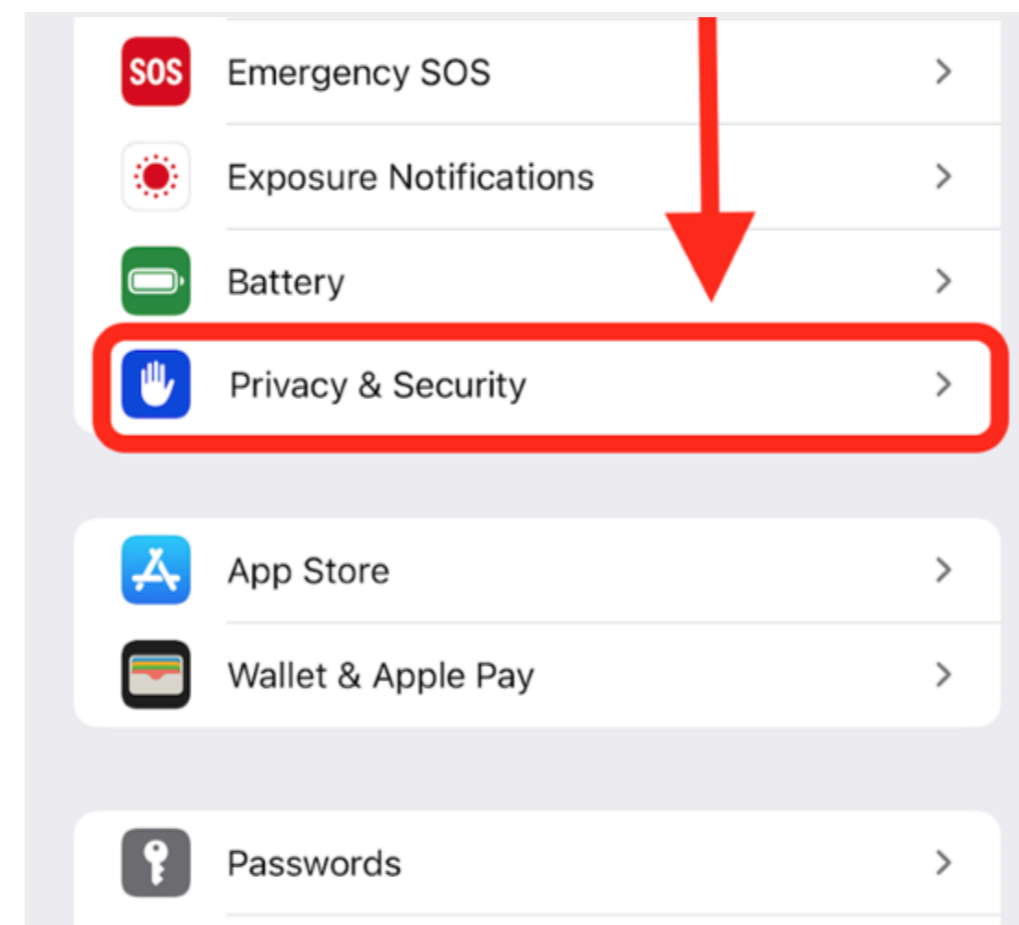
Lembrando que sempre que acessa um aplicativo no MacBook ou Iphone, onde será necessário utilizar o microfone a câmera, ele sempre pergunta se você permite o acesso a ambos. Caso não perceba, realize os procedimentos acima.

Desbloqueio de áudio/vídeo - iPhone

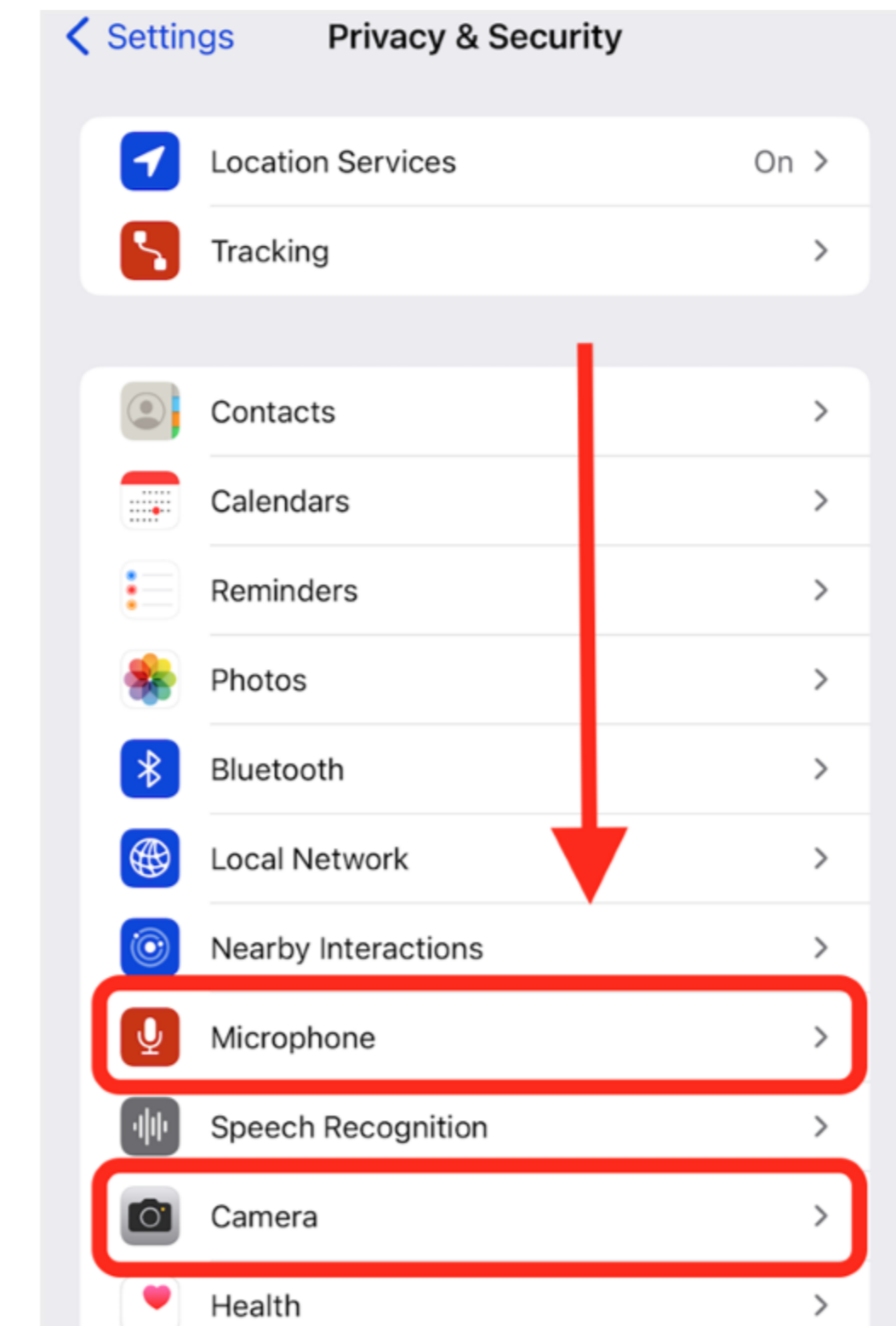
1 No iPhone, escolha Ajustes.



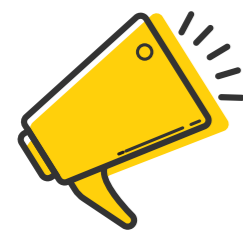
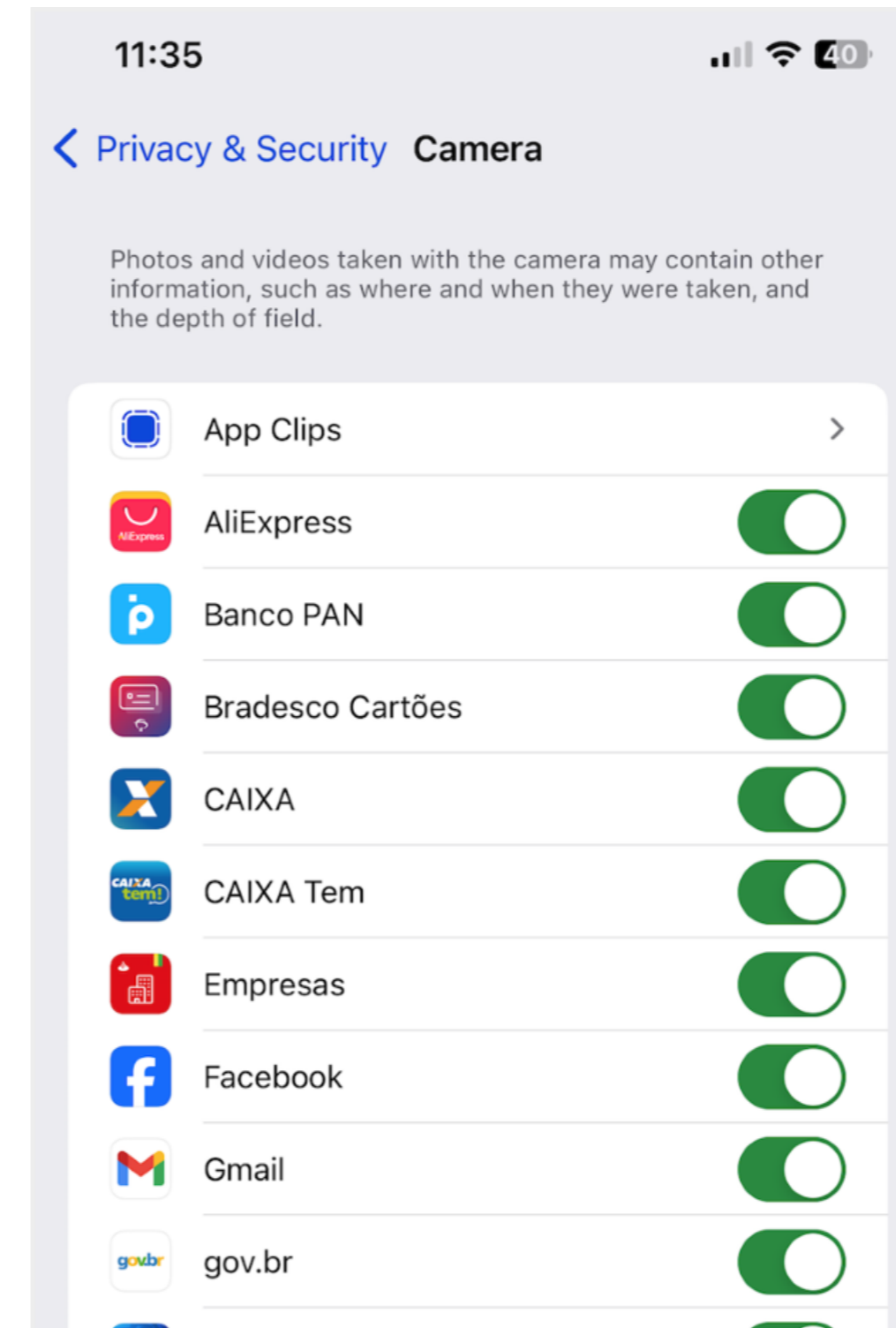
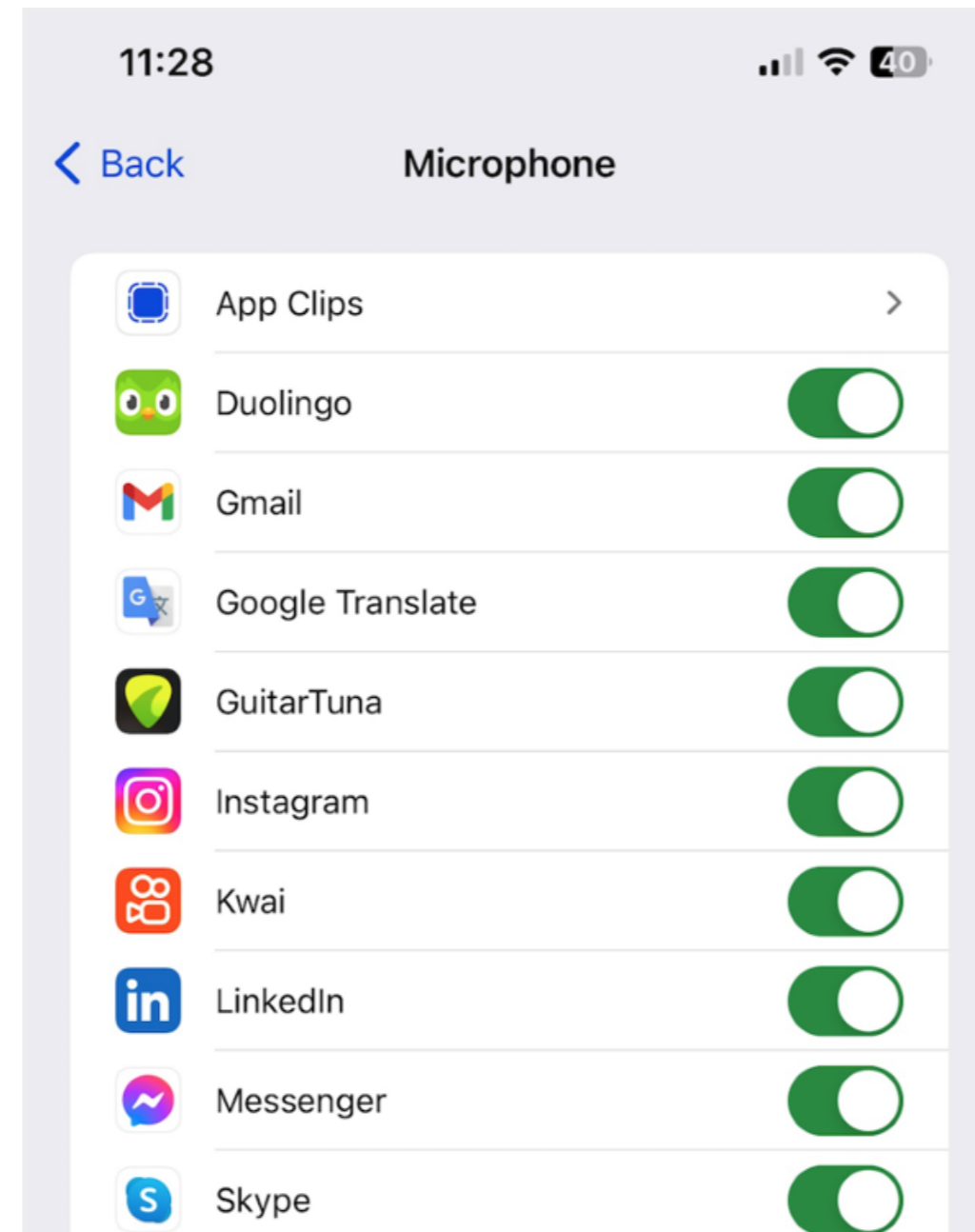
2 Privacidade e Segurança



3 Microfone ou Câmera



4 Agora somente ativar ou desativar o acesso ao APP desejado.



Obs.: Caso os procedimentos acima não funcionarem, será preciso atualizar os aplicativos na Apple Store e o MacOS, sistema operacional.

Atualização do MacOS

Vai em Ajustes --> Geral --> Atualização --> Software. Após, execute a ação de atualizar a versão.

Por fim, reinicie o aparelho. Depois que executar essa tarefa, o mesmo estará pronto para uso.

Orientações gerais para realização da consulta

- **Procure um local** com bom acesso à internet, bem iluminado e **5 minutos antes de solicitar o atendimento**, verifique se as permissões foram concedidas nas configurações do seu dispositivo;
- **No momento do acesso à sala virtual**, verifique o canto superior esquerdo da tela do seu dispositivo e selecione "PERMITIR", para ativar áudio e vídeo. Este questionamento é um padrão que já vem inserido em cada aparelho e não temos como intervir;
- **Tenha em mãos o seu documento de identificação e dados cadastrais (telefone, endereço completo e e-mail)**, para que o médico consiga confirmá-los e prosseguir com o atendimento;
- **No atendimento**, relate ao médico tudo que achar necessário, usando um bom tom de voz, para que o profissional lhe ouça atentamente;
- **Questione sobre as orientações**, caso não tenha compreendido aquilo que lhe foi passado;

Por fim, desejamos que tenha uma ótima consulta. Seguimos à disposição.

Um grande abraço,
Equipe de Suporte.

