

Teleorientação em Saúde



Confira o passo a passo e as instruções para utilização.

Unimed 
Campinas

Índice

1. Como acessar a teleorientação	02
2. Aplicativo	03
Como acessar	03
Como ingressar na videochamada	04
Como cancelar o agendamento	08
3. Canal do Cliente	09
Como acessar	09
Como ingressar na videochamada	10
Como cancelar o agendamento	11
4. Considerações importantes	12
5. Especificações técnicas	13

A **Teleorientação em Saúde** é um serviço exclusivo e gratuito para os beneficiários da Unimed Campinas. Caso seja necessário, o profissional de saúde poderá orientar que o beneficiário procure por um atendimento médico em um dos nossos serviços ou rede de atendimento, situação em que devem ser respeitadas as coberturas contratuais e pode haver cobrança de coparticipação conforme plano contratado.

Como acessar

1. Baixe o **Aplicativo Unimed Campinas** na loja de aplicativos do seu celular ou clique nos links abaixo:



Ao fazer o download, certifique-se de que é o aplicativo da Unimed Campinas.

2. Já com o app instalado, clique em **Acessar**. Em seguida, digite o número do cartão Unimed ou seu CPF e a senha.

A senha do aplicativo é a mesma que você cadastrou para o Canal do Cliente.

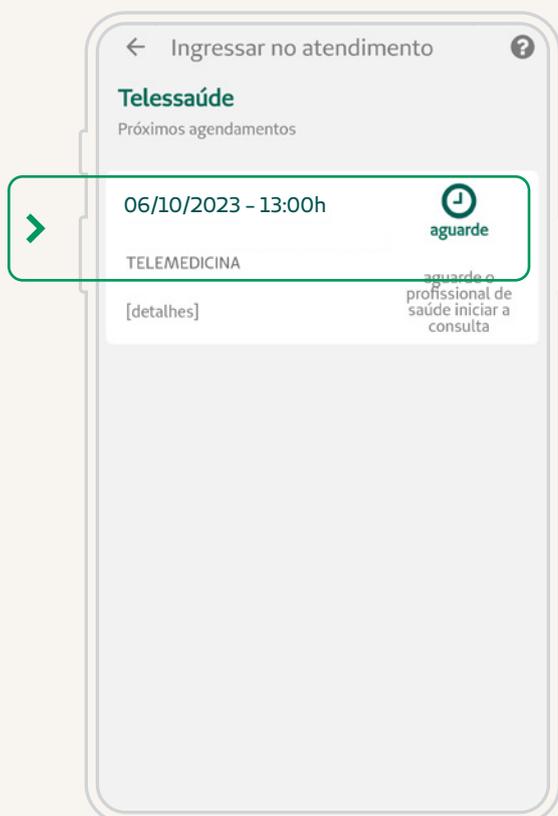
Se você já se cadastrou mas não se lembra da senha, clique em **Esqueceu a senha?** e você será redirecionado para redefinição de senha.

3. Caso você ainda não tenha uma senha cadastrada:
 - a. Clique em **Cadastre-se**.
 - b. Selecione o tipo de usuário **Clientes**.
 - c. Preencha os dados solicitados.
 - d. Informe o número do token numérico que você irá receber por mensagem SMS no seu celular.
 - e. Defina uma senha de acesso.
 - f. Pronto! Seu cadastro para o aplicativo e para o Canal do Cliente está concluído.

Como ingressar na videochamada

1. Para acessar a videochamada, abra o aplicativo e clique em **Ingressar no Atendimento**.

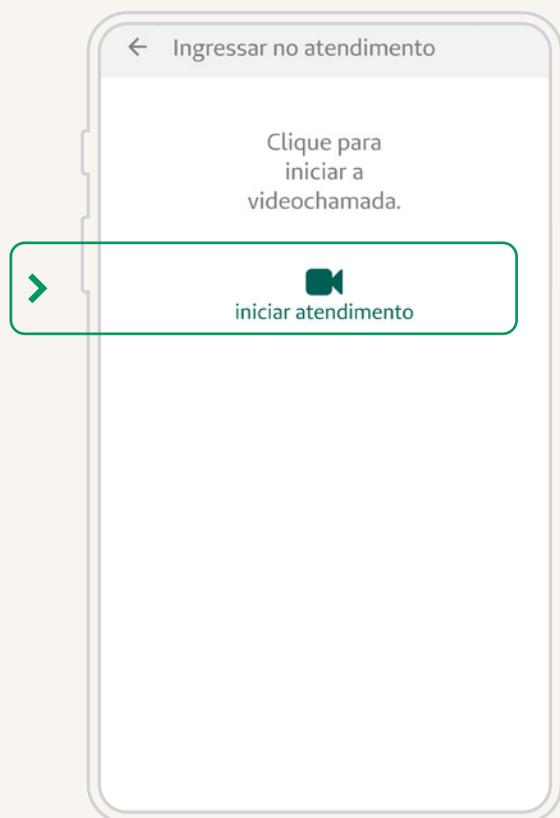
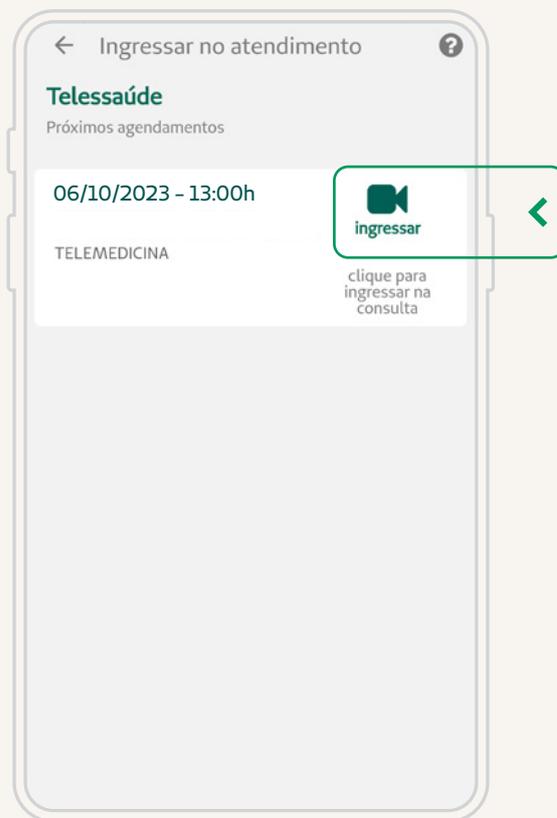
*Este botão também está disponível em **Telessaúde**.*



2. Você irá visualizar nesta seção todos os seus agendamentos por telessaúde confirmados. Você verá o agendamento com a informação para aguardar e o tempo que falta até o horário da sua consulta.

Como ingressar na videochamada

3. Quando o médico iniciar a videochamada, irá aparecer o ícone de uma câmera. Clique em cima dela para continuar.



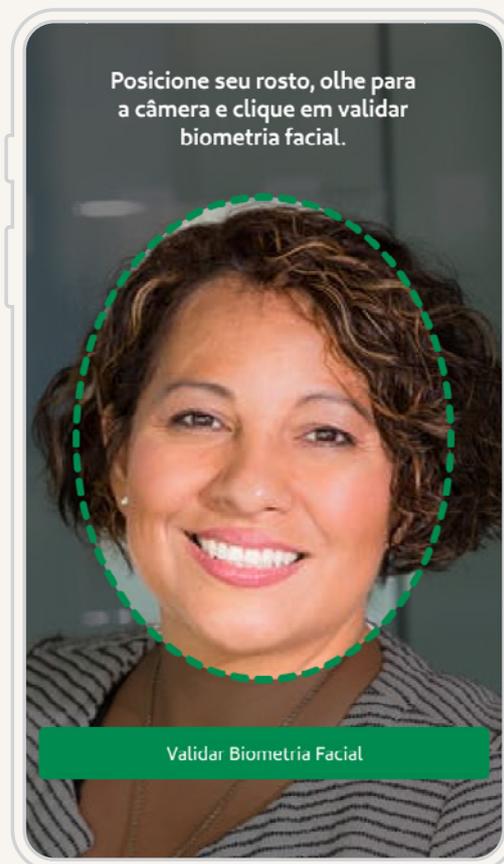
4. Na tela seguinte, basta clicar em **Iniciar Atendimento**.

Como ingressar na videochamada

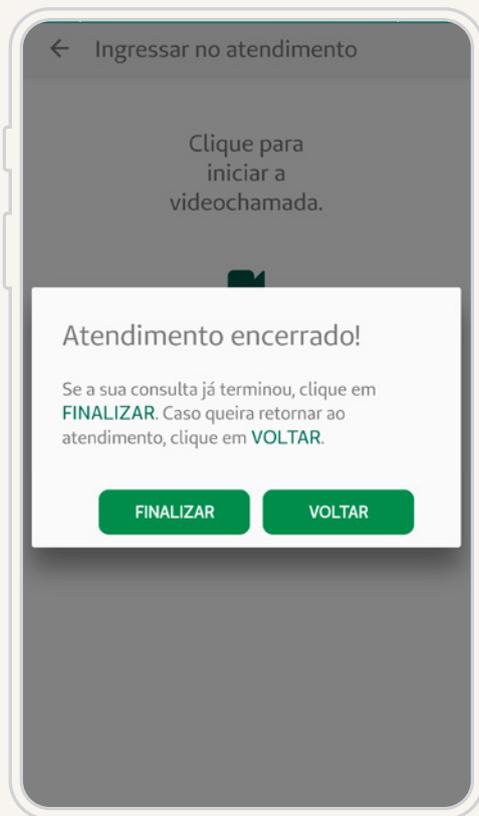
5. Para identificação do paciente, será necessário fazer a biometria facial. Para isso, posicione seu rosto de modo que encaixe na moldura e clique em **Validar Biometria Facial**.

*Caso ainda não tenha a biometria facial cadastrada, isso será feito na hora. Basta posicionar seu rosto na moldura e clicar em **Capturar foto de segurança**. Depois, a câmera será acionada novamente para validar o atendimento e seguir para a consulta.*

Pronto! Agora é só fazer sua consulta online com o enfermeiro.



Como ingressar na videochamada



6. Ao terminar a consulta, confirme que o atendimento foi mesmo concluído, clicando em **Finalizar**.

*Caso a consulta tenha sido interrompida por instabilidade de conexão, clique em **Voltar** para acessar novamente a videochamada.*

IMPORTANTE:
*Se houver qualquer problema com a conexão durante a consulta, será possível retornar para a videochamada. Neste caso, basta acessar novamente o botão **Ingressar no Atendimento**.*

7. Sua opinião é muito importante para nós! Ajude-nos a melhorar cada vez mais nossos serviços e responda a uma rápida pesquisa após sua consulta clicando em “**Quero dar minha opinião**”.

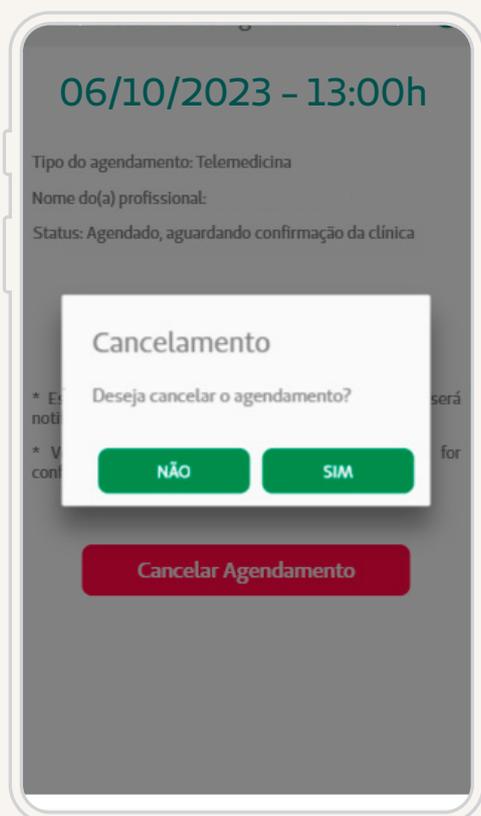
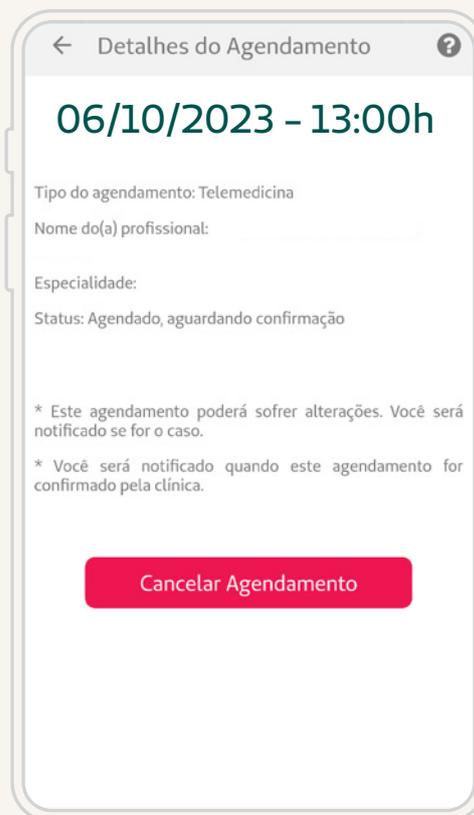


Cancelar agendamento

Caso aconteça algum imprevisto e você não possa participar, pedimos que faça o cancelamento com o máximo de antecedência possível.

Assim, você colabora com outras pessoas que precisam do atendimento e com o médico, que reservou o horário na agenda dele para você.

Para cancelar o seu agendamento:



1. Acesse **Telessaúde > Meus Agendamentos**.
2. Clique no botão **Cancelar Agendamento**.
3. Selecione o agendamento que deseja cancelar.
4. Será exibida uma tela de confirmação. Aqui, basta clicar em **Sim** e o seu agendamento estará cancelado.

Como acessar

1. Abra seu navegador e digite **www.unimedcampinas.com.br**

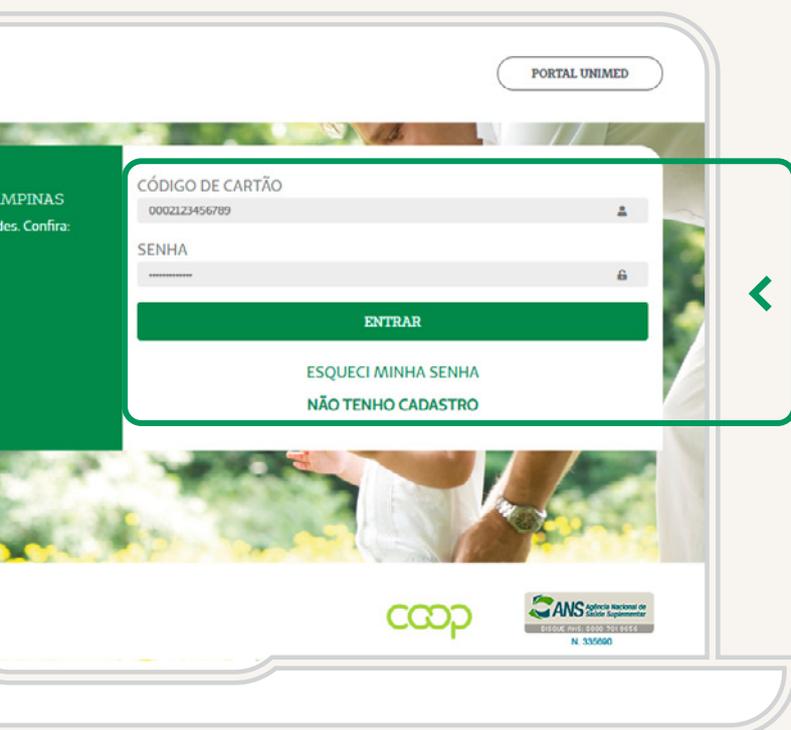
2. Clique no botão **Canal do Cliente**, no canto superior direito da tela. Se preferir, acesse **clikando aqui**.

3. Digite o número do seu cartão Unimed ou CPF e a sua senha.

*Se você já se cadastrou mas não se lembra da senha, clique em **Esqueci minha senha** e você será redirecionado para redefinição de senha.*

4. Caso você ainda não tenha uma senha cadastrada:

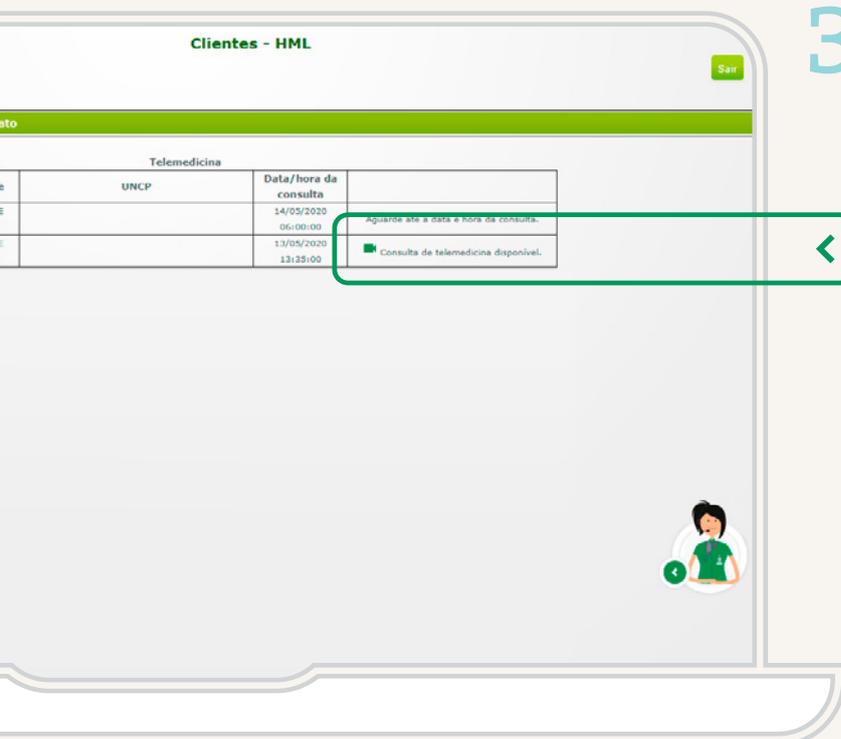
- Clique em **Não sou cadastrado**.
- Preencha os dados solicitados.
- Você receberá um e-mail de confirmação de cadastro. Clique no link disponível no e-mail.
- Defina uma senha de acesso.



Pronto!
Seu cadastro para o Canal do Cliente e para o aplicativo está concluído.

Como ingressar na videochamada

1. Para acessar a videochamada, clique em **Ingressar no atendimento**.
2. Você irá visualizar o seu agendamento com o status **Aguarde até a data e horário da consulta**.



3. Neste momento, aguarde o profissional iniciar o atendimento. Quando isso ocorrer, o status vai mudar para **Consulta de Telemedicina disponível**. Clique no ícone da câmera para entrar na videochamada.



Pronto!
Agora é só fazer sua consulta online com o enfermeiro.

Cancelar o agendamento

Caso aconteça algum imprevisto e você não possa participar, pedimos que faça o cancelamento com o máximo de antecedência possível.

Assim, você colabora com outras pessoas que precisam do atendimento e com o profissional, que reservou o horário na agenda dele para você.

Para cancelar o seu agendamento pelo Canal do Cliente:

1. Acesse **Saúde Online** no menu superior.
2. Selecione a opção **Meus Agendamentos**.
3. Clique no **X** que aparece ao lado do agendamento, confirme o cancelamento e o status mudará para **cancelado**.

Unimed Campinas

WCLLDF-0013 - Meus Agendamentos
 Cliente :
 Nome :

Cientes - HML

Início Cadastro Financeiro Ouvidoria Saúde Online Contrato

Saúde On-line

Ativação de Guia Futura
 Minhas Guias Emitidas
 Agendamento Online
 ► Meus Agendamentos
 Minhas Permissões
 Telemedicina

Obs: A sua consulta ainda que confirmada, poderá sofrer atraso ou ser cancelada por motivos de força maior ou caso fortuito.

Nome do médico	Especialidade	Data/hora da consulta	Tipo da consulta	Local da consulta	Data da confirmação	Status
	GINECOLOGIA E OBSTETRICIA	12/05/2020 14:30:00	TELEMEDICINA		12/05/2020 14:30:00	Cancelado em 12/05/2020 14:30:00
	GINECOLOGIA E OBSTETRICIA	15/05/2020 07:20:00	TELEMEDICINA			

Considerações importantes

1. Caso você não ingresse na videochamada no horário agendado, o profissional de saúde irá aguardar por 2 (dois) minutos. Se mesmo assim não acessar, o profissional irá tentar contato por telefone. Caso não atenda à ligação, ou o seu telefone esteja sem serviço ou ocupado, o atendimento será cancelado. Se necessário, você poderá acessar novamente o serviço e realizar um novo agendamento.
2. Ao agendar o atendimento, é muito importante que você se atente à disponibilidade e qualidade de sua internet, para que não haja dificuldades técnicas durante a videochamada. Além disso, você deve se posicionar em um local adequado, com boa iluminação e sem barulho, e utilizar um celular ou computador com câmera, som e microfone.
3. A Teleorientação em Saúde é um serviço exclusivo e gratuito para os beneficiários da Unimed Campinas.
4. Caso seja necessário, o profissional de saúde poderá orientar que você procure por um atendimento médico em um dos nossos serviços ou rede de atendimento, situação em que devem ser respeitadas as coberturas contratuais e pode haver cobrança de coparticipação, conforme plano contratado.

Especificações técnicas

Computador



- CPU Desktop Intel Core i5 de 8ª geração ou superior;
- Memória RAM 8GB DDR4 ou superior;
- SSD 256GB ou superior;
- Sistema operacional Windows 10;
- Navegador Chrome;
- Webcam HD (720p) ou superior;
- Headset (fone de ouvido com microfone);
- Conexão à internet banda larga de 30Mbps ou superior.

Celular



- Memória RAM 3GB ou superior;
- Sistema Operacional Android ou IOS;
- Câmera frontal;
- Conexão Wi-Fi com velocidade de 30Mbps ou superior;
- Aplicativo Unimed Campinas instalado.

Unimed 
Campinas

ANS - nº 335690