

Biometria facial nos atendimentos por videochamada traz mais segurança para os clientes

A biometria facial vem sendo implantada em nossa rede de serviços médicos e hospitalares próprios e em toda rede credenciada nos atendimentos presenciais. E agora, também está disponível nos serviços de Telessaúde que acontecem pelo Aplicativo Unimed Campinas: PA Virtual Unimed Ágil, consultas por Telemedicina, Unimed Acolhe, Gestão de Crônicos e atendimentos não-médicos com psicólogos ou fonoaudiólogos, por exemplo.

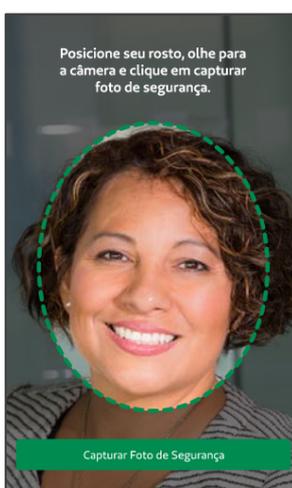
Com isso, a validação dos atendimentos presenciais ou por videochamada passa a ser feita por essa tecnologia que utiliza a foto do rosto do cliente, previamente cadastrada e registrada em nosso banco de dados. O cadastro da biometria facial é feito com a captura da imagem do cliente por uma câmera, seja por um dispositivo presente nos estabelecimentos médicos, ou pela câmera do celular no caso das consultas por videochamada. Depois do cadastro, no momento da consulta, será necessária a validação da imagem por meio de uma nova foto que, de forma rápida, analisa pontos específicos da face e o sistema consegue identificar o usuário com precisão e segurança.

Biometria nas consultas por videochamada

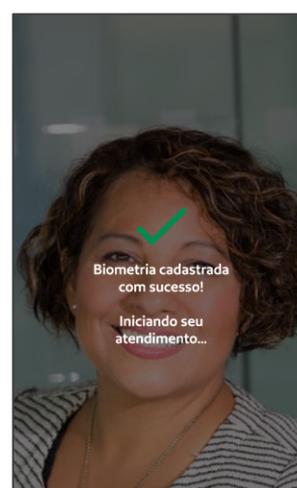
Se você passou por algum estabelecimento médico que já está com essa tecnologia instalada, o cadastro já foi feito. Mas se não tiver, caso necessite utilizar nossos serviços de Telessaúde, o cadastro da biometria facial acontecerá na hora do atendimento. Antes de iniciar a consulta com o médico ou profissional de saúde, a câmera do celular será acionada para capturar a foto de segurança. Se o primeiro cadastro não acontecer da forma correta, será possível fazer uma nova tentativa. Feito o cadastro, mais uma vez a câmera será acionada para dessa vez validar o atendimento. Após a autenticação, você será direcionado para a consulta. Caso a segunda tentativa não dê certo, não se preocupe. O atendimento acontecerá, porém, será necessário apresentar um documento com foto.



1. Tela de aviso para cadastro da biometria



2. Tela de captura da biometria facial

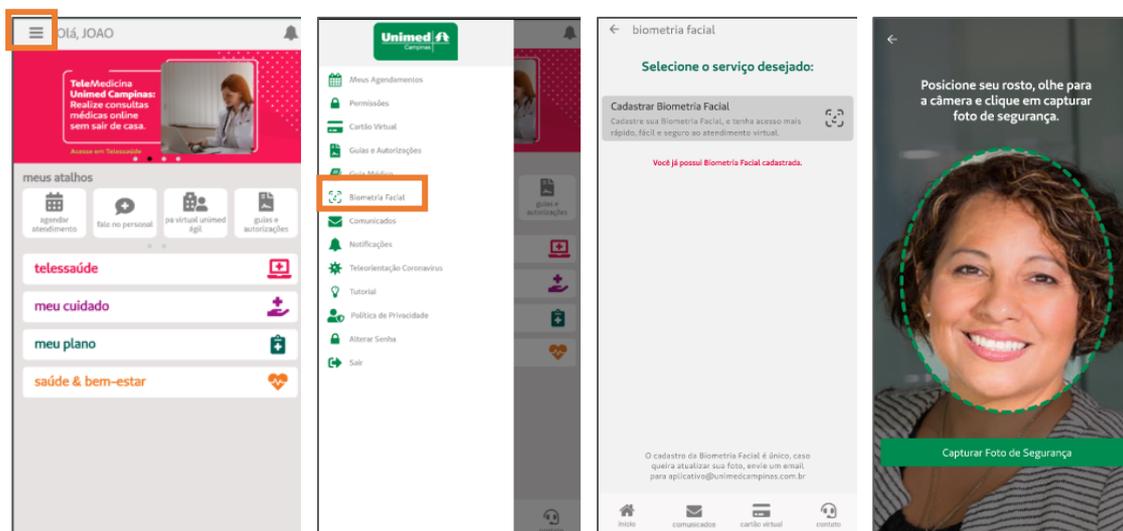


3. Tela de aviso de que o cadastro foi feito

Se você já possui a biometria facial cadastrada, antes do início da consulta, a câmera do celular será acionada para capturar a imagem do seu rosto e comparar com a imagem salva em nosso

banco de dados. Esse processo leva apenas alguns segundos e, em seguida, o atendimento médico é iniciado.

Caso queira verificar se possui a biometria facial, acesse o menu lateral do **Aplicativo Unimed Campinas** e selecione a opção **Biometria Facial**. Se você já tiver o cadastro, haverá a mensagem **Você já tem a biometria facial cadastrada**. Se não tiver e quiser cadastrar, basta clicar no botão **Cadastrar Biometria Facial**.



1. Acesse o menu lateral (em destaque)

2. Clique em Biometria Facial

3. Clique em Cadastrar Biometria Facial, se não tiver cadastro

4. Cadastre a biometria facial

Importante ressaltar que todos os beneficiários do plano, independentemente da idade, precisam fazer o cadastro da biometria facial, pois é um mecanismo obrigatório, respaldado pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e foi implantada para trazer mais segurança para o paciente, garantindo o sigilo das informações e evitando fraudes. Será possível entrar na consulta por videochamada sem a biometria apenas se a autenticação falhar duas vezes ou tiver algum problema técnico. Caso isso aconteça, você será avisado de que o atendimento poderá ser auditado de acordo com a política antifraude e o médico pode solicitar a apresentação de um documento com foto para seguir com a consulta.

Se quiser trocar a imagem cadastrada na biometria, envie um e-mail para aplicativo@unimedcampinas.com.br. Você receberá um formulário para preenchimento para efetivar a troca e as orientações necessárias.

Caso tenha dúvidas, entre em contato com nossa Central de Relacionamento com o Cliente pelo 0800 013 66 88.

E se quiser conhecer mais sobre cada serviço de Telessaúde, acesse a página www.unimedcampinas.com.br/solucoesdigitais ou [clique aqui](#) e acesse o Guia de Soluções Digitais.