



GUIA

Unimed ágil
pronto atendimento virtual

Nosso
plano é
cuidar
de você.

50
anos

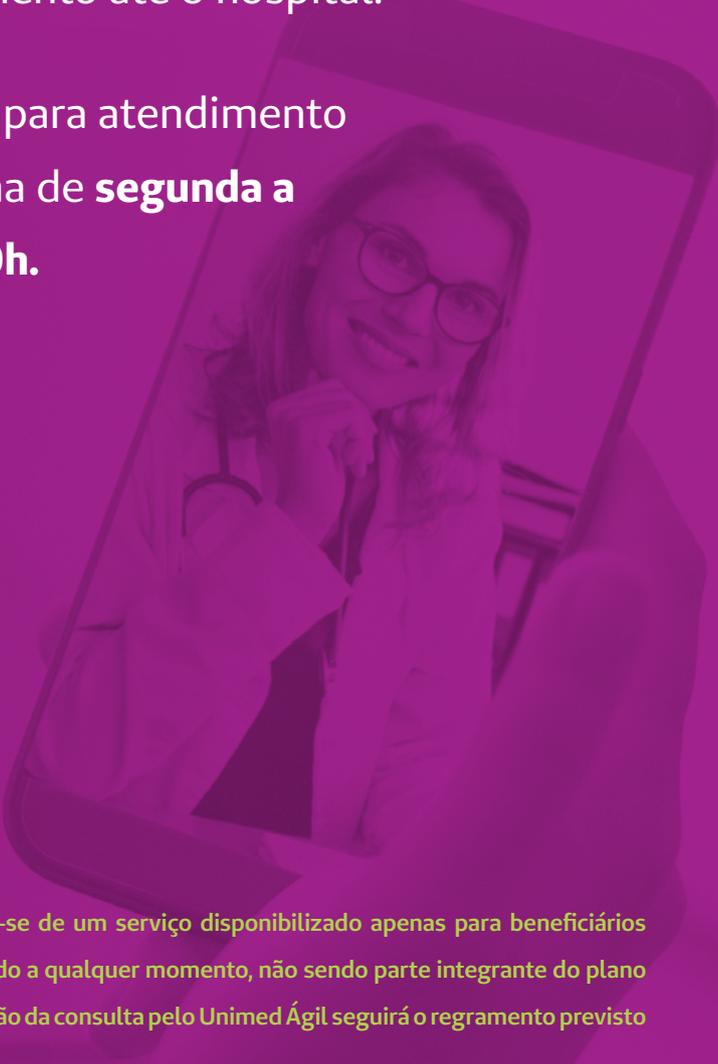
Unimed 
Campinas

O **Pronto Atendimento Virtual Unimed Ágil** é o novo serviço de **telessaúde da Unimed Campinas**, para realização de consultas online por videochamada.

Pelo **aplicativo Unimed Campinas**, os clientes que possuem o serviço disponível podem utilizar o Unimed Ágil para se consultar com o médico de plantão, sem a necessidade de agendamento e deslocamento até o hospital.

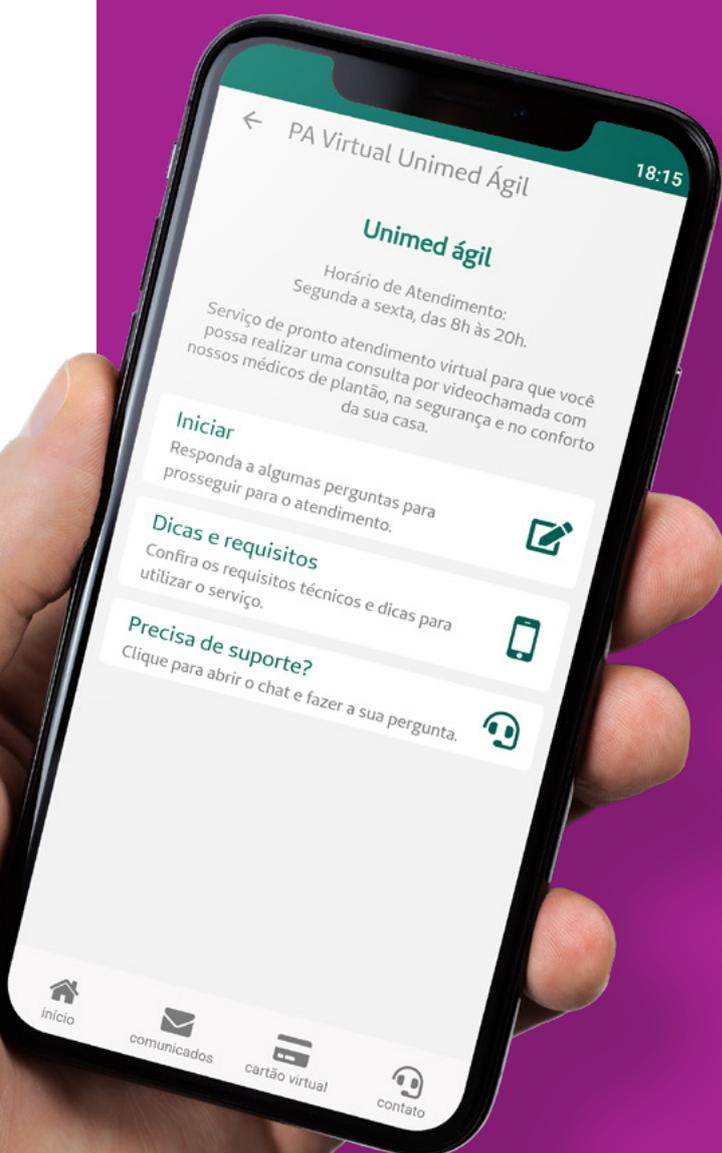
O serviço está disponível para atendimento adulto e infantil e funciona de **segunda a sexta-feira***, das **8h às 20h**.

*exceto feriados.



O Pronto Atendimento Virtual Unimed Ágil trata-se de um serviço disponibilizado apenas para beneficiários com contratos específicos e pode ser descontinuado a qualquer momento, não sendo parte integrante do plano assistencial contratado. A cobrança da coparticipação da consulta pelo Unimed Ágil seguirá o regramento previsto em contrato assistencial.

Como funciona



1

No aplicativo, acesse Telessaúde > PA Virtual Unimed Ágil.

2

Clique em Iniciar e responda ao questionário

3

Aguarde a sua vez na Sala de Espera Virtual

4

Faça a consulta por videochamada

5

Acesse seu atestado, prescrição médica e solicitação de exames de forma digital

IMPORTANTE

No início da consulta será necessário apresentar um documento de identidade com foto.

O aplicativo deve ter sido acessado com o cartão Unimed do usuário que irá participar da consulta.

Menores de 16 anos devem estar acompanhados de um responsável legal durante a consulta.

Confira o passo a passo detalhado a seguir.

Índice

- 5** Como acessar o aplicativo
- 7** Como utilizar o serviço
- 13** Consulta de retorno
- 14** Receitas, Exames e Attestados
- 15** Requisitos necessários

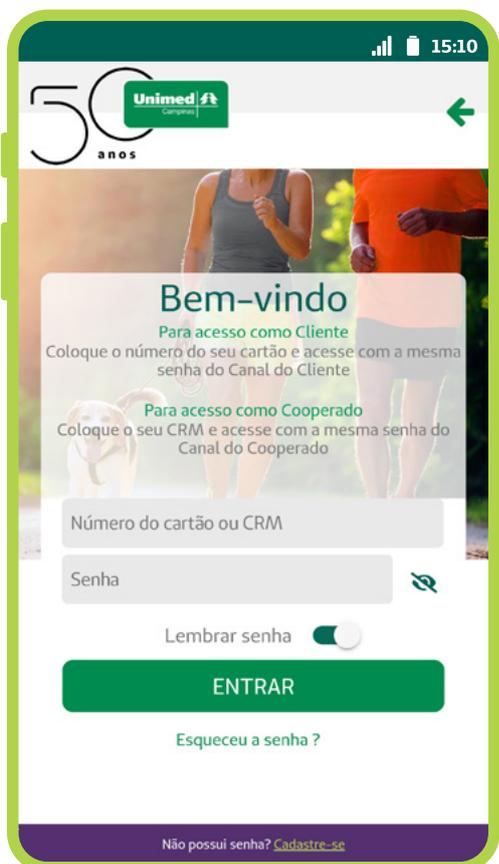
Todas as imagens deste Guia são ilustrativas. A visualização do aplicativo e as funções disponíveis podem variar de acordo com o seu tipo de plano e serem alteradas sem aviso prévio.

Como acessar o aplicativo

- 1** Baixe o aplicativo na loja de aplicativos do seu celular ou clique nos links abaixo:



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



- 2** Já com o app instalado, clique em **Acessar**. Em seguida, digite o número do cartão Unimed 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:

- Clique em **Cadastre-se**.
- Selecione o tipo de usuário **Clientes**.
- Preencha os dados.
- Crie uma senha.

Baixe o aplicativo e aproveite muitas vantagens!

O aplicativo foi desenvolvido para facilitar o seu dia a dia e o cuidado com a sua saúde. Além do PA Virtual, você tem a sua disposição, sempre que precisar, diversas funcionalidades e serviços. Confira algumas delas:

- Gerar 2ª via de boletos
- Agendar atendimento
- Consultar o guia médico
- Acessar o cartão virtual
- Consultar, ativar e revalidar guias
- Conferir o extrato de utilização
- Aderir ao boleto digital
- Gerar comprovante para imposto de renda
- Fazer alteração cadastral
- Conferir seus atestados digitais



Escaneie o QR code e baixe já o aplicativo.

Como utilizar o serviço

Para utilizar o Pronto Atendimento Virtual Unimed Ágil, você deve seguir os passos:

1 Acesse o aplicativo Unimed Campinas com o login e senha do usuário que irá realizar a consulta.

2 Na tela inicial, clique em **Telessaúde**.

3 Escolha o **PA Virtual Unimed Ágil**.



4 Na tela do Unimed Ágil, você pode acessar o serviço, conferir as dicas e requisitos e acionar o chat online, caso precise de Suporte. Para começar a utilizar o serviço, clique em **Iniciar**.



5 Preencha um rápido questionário:

a. Selecione o sintoma que mais se enquadra ao que está sentindo. Caso não identifique nenhum sintoma na lista exibida, escolha **Nenhum dos anteriores**.

b. Responda algumas perguntas sobre os seus sintomas.

c. Responda em qual cidade pretende realizar seus exames, caso o médico solicite.

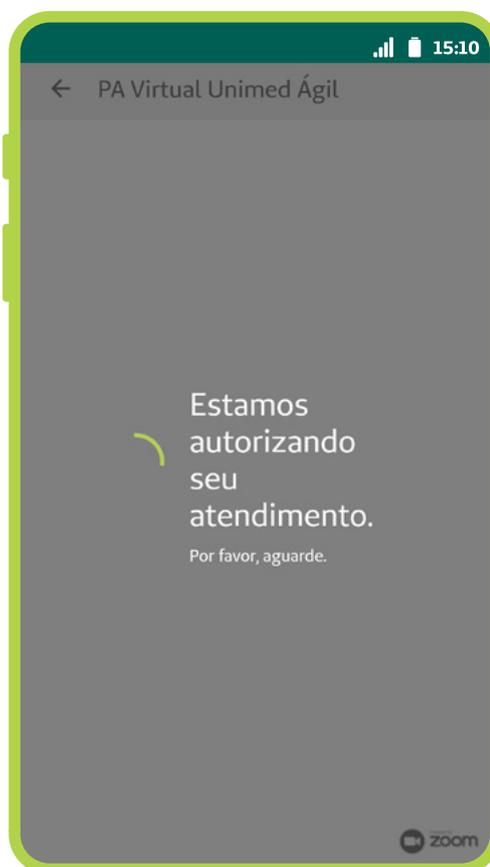
IMPORTANTE:

É necessário responder todas as perguntas para avançar no atendimento.

6 Leia e aceite o Termo de Consentimento.



7 Aguarde a autorização do seu atendimento.



8 Autorizado o atendimento, você vai entrar na **Sala de Espera Virtual**.

Sala de Espera Virtual

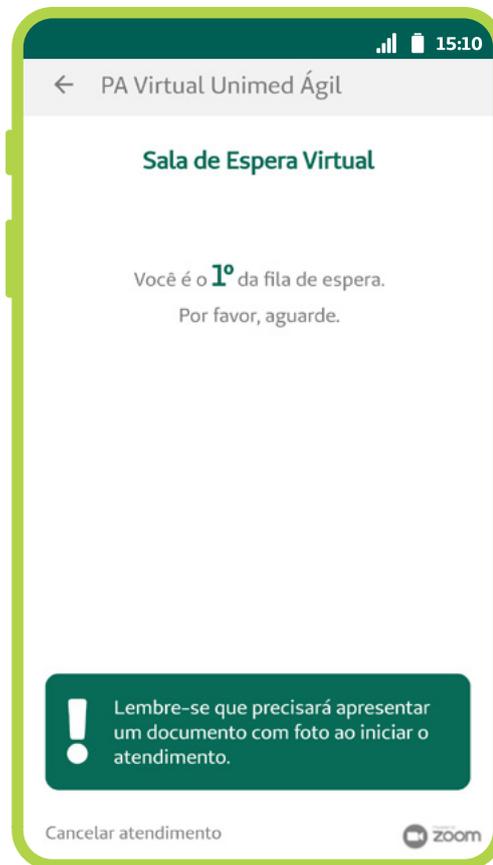
a. Confira o lugar em que você está na fila de espera. A tela atualiza automaticamente, mostrando sua posição em tempo real.

FIQUE TRANQUILO:

Caso tenha outros pacientes na sua frente, você pode minimizar o aplicativo que, ao chegar sua vez, enviamos uma notificação para o seu celular. Lembre-se de conferir nas configurações do seu celular se as notificações por push estão habilitadas.

b. Para retornar para a Sala de Espera, você deve acessar novamente o PA Virtual (**Telessaúde > PA Virtual Unimed Ágil**) ou o botão **Ingressar no atendimento**.

c. Se você desejar sair da fila de espera, você deve clicar em **Cancelar atendimento**, na parte inferior da tela.





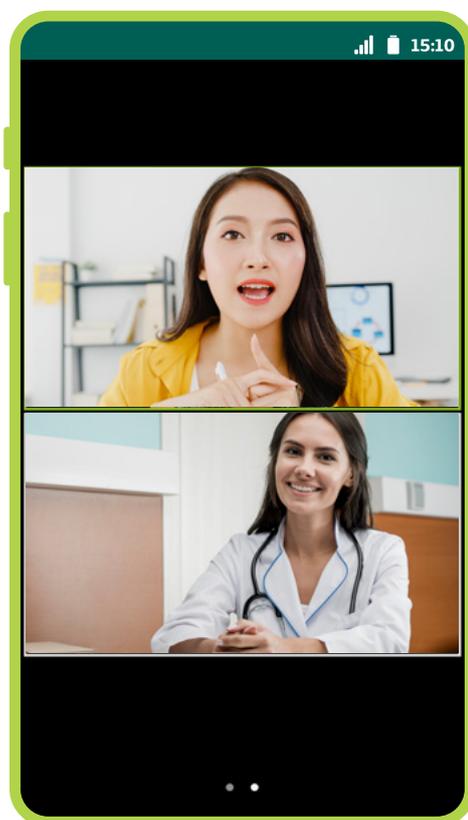
9 **Agora é sua vez!** Esta é a mensagem que vai aparecer na tela quando o médico for iniciar a sua consulta. Aguarde alguns instantes até que ele inicie a videochamada.

Fique atento à sua posição. Quando chegar a sua vez, o médico irá iniciar o atendimento. Caso não entre na consulta em até 3 minutos, a sala será liberada para o próximo paciente.

10 Quando a videochamada for iniciada pelo médico, irá aparecer um botão laranja escrito **Iniciar Atendimento**. Clique para entrar.

11 Aceite as solicitações de permissão de acesso à câmera e ao microfone do seu celular, que serão necessários para realização da consulta por videochamada.

12 **Pronto!** Faça a sua consulta com o médico.



13 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.

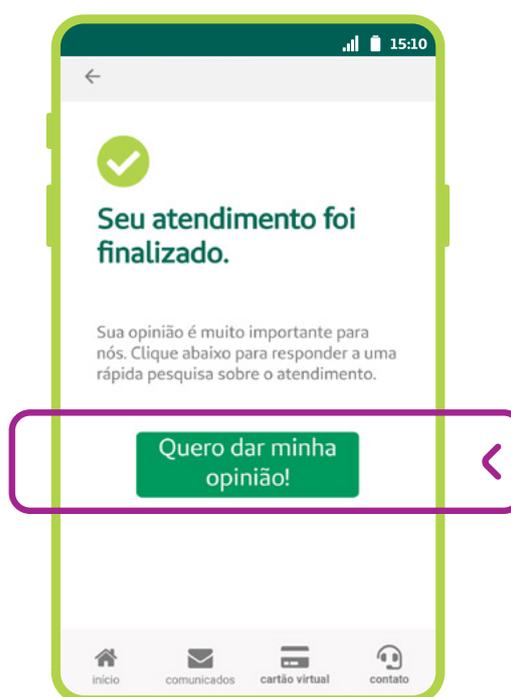


14 Sua opinião é muito importante para nós! Nos ajude a melhorar cada vez mais nossos serviços e responda a uma rápida pesquisa.

IMPORTANTE:

Se houver qualquer problema com a conexão durante a consulta, será possível retornar para a videochamada. Para tanto, basta acessar o botão **Ingressar no Atendimento** ou entrar novamente em **Telessaúde > PA Virtual Unimed Ágil**.

Se necessário, o médico irá tentar contato telefônico, além de **aguardar seu retorno por até 5 minutos**. Se não for possível reestabelecer o contato, a sala será liberada para o próximo paciente.



Consulta de retorno

Se o médico solicitar um retorno, você deverá acessar novamente o PA Virtual (**Telessaúde > PA Virtual Unimed Ágil > Iniciar**) e, na primeira pergunta do questionário, escolher a opção **Consulta de Retorno**. Esta opção estará visível por **5 dias** após a realização da consulta inicial. Caso não ingresse neste prazo, será necessário entrar normalmente para realizar uma nova consulta.

PA Virtual Unimed Ágil

Questionário

Selecione, abaixo, o sintoma que melhor se enquadra ao que você está sentindo neste momento (apenas uma opção):

- Alergia e/ou urticária
- Diarreia e/ou vômito
- Dor ao urinar ou alterações na urina
- Dor de cabeça (cefaleia)
- Dor lombar (lombalgia)
- Vermelhidão, inchaço e/ou ardência nos olhos
- Nenhum dos anteriores
- Consulta de Retorno

Continuar

Receitas, Exames e Atestados

As receitas, pedidos de exames ou procedimentos (Guias) e atestados são emitidos eletronicamente. Eles são assinados digitalmente pelo médico e podem ser usados em versão digital, sem necessidade de impressão. A autenticidade dos documentos pode ser verificada no site do ITI – Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (<https://verificador.it.gov.br/>).

2 EXAMES E PROCEDIMENTOS (GUIAS)

Em caso de solicitação de exames, serão geradas Guias que podem precisar de liberação. Você poderá consultar e verificar o status da guia no próprio aplicativo, em **Meu Cuidado > Guias e Autorizações > Minhas Guias**.

1 RECEITA (PRESCRIÇÃO MÉDICA)

Caso o médico faça uma prescrição de medicamento, você receberá um e-mail contendo o receituário em versão digital. Não se preocupe: esta versão é válida e aceita normalmente nas farmácias, basta mostrar o documento digital direto ao farmacêutico.

3 ATESTADO MÉDICO

Se você precisar de atestado médico, é necessário solicitar ao profissional durante a consulta. O documento ficará disponível pelo aplicativo, em **Meu Cuidado > Atestado Digital**. Você pode baixar o arquivo em PDF para uso conforme necessidade.

DÚVIDAS:

Se tiver dúvidas sobre o serviço, a Luna, nossa assistente virtual, poderá te ajudar. Para acioná-la, basta entrar na aba “contato” do app e também no nosso site www.unimedcampinas.com.br.

Requisitos necessários

Para utilizar o serviço Unimed Ágil e realizar a consulta online por videochamada, você precisará:



De um celular tipo smartphone com câmera frontal, som e microfone (recomendada memória RAM de 3 GB ou superior);

Disponível também em tablets com sistema Android.



Conexão à internet de boa qualidade (recomendada conexão Wi-Fi com velocidade de 30 Mbps ou superior);



Aceitar as permissões e termos solicitados pelo Aplicativo;



Apresentar um documento de identidade com foto no início do atendimento.

RECOMENDAÇÕES

Para que tenha uma boa experiência no atendimento por vídeo, recomendamos que se posicione em um local adequado, onde tenha privacidade, com uma boa iluminação e sem barulho. Caso tenha fone de ouvidos com microfone, ele também pode ajudar a melhorar a qualidade do som da sua chamada e evitar ruídos.

Unimed ágil

pronto atendimento virtual

Nosso
plano é
cuidar
de você.

50
anos

