

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 a teleorientação

1. Acesse a página unimedcampinas.com.br/teleorientacao.
2. Coloque o número do cartão Unimed e senha do Aplicativo ou Canal do Cliente (o número do cartão e senha devem ser do beneficiário que irá utilizar o atendimento).
3. Responda às perguntas da triagem. **É bem rápido!**
4. Para prosseguir com o atendimento por videochamada, clique em **"Agendar Atendimento"**.
5. Confirme seus dados de contato e selecione o melhor horário para você.

6. No horário agendado, **esteja preparado com 5 minutos de antecedência** e tenha em mãos um documento de identificação com foto, pois pode ser necessário apresentá-lo no início do atendimento.

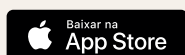
Em caso de menores de 16 anos, paciente e responsável devem apresentar o documento.

Você pode escolher ingressar no atendimento pelo Canal do Cliente ou pelo Aplicativo Unimed Campinas.

A imagem mostra a interface web para acessar a teleorientação da Unimed Campinas. No topo, há o logo da Unimed e o título "TELEORIENTAÇÃO EM SAÚDE". Abaixo, um texto de boas-vindas informa que o serviço está disponível de segunda a sexta das 8h às 20h. Segue uma explicação sobre o atendimento online por videochamada, destacando a segurança e a comodidade de não sair de casa. O próximo passo é "Iniciar Agendamento", com uma instrução para responder a algumas perguntas de triagem. Um formulário solicita o número do cartão Unimed Campinas, com o exemplo "0000000000000000" e um ícone de lupa. Abaixo, há uma seção de informações importantes: esclarece que não são prescritos medicamentos nem exames, que o atendimento é gratuito para todos os beneficiários e que, se preferir, o usuário pode seguir para o passo a passo e instruções de utilização do serviço. No rodapé, há uma pequena nota sobre a disponibilidade do serviço e o contato para dúvidas.

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.

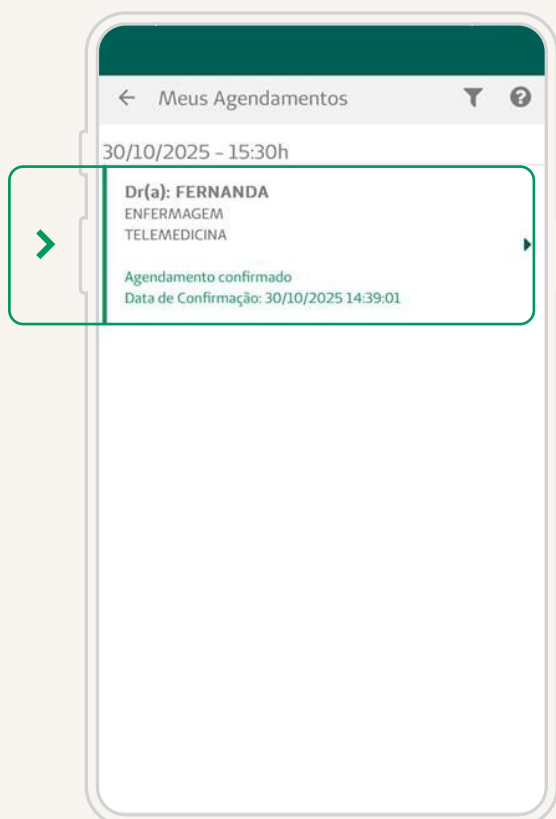
Se você já se cadastrou mas não se lembra da senha, clique em **Esqueceu a senha?** e você será redirecionado para redefinição de senha.

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, toque em **Telessaúde** e clique em **Ingressar no Atendimento**.

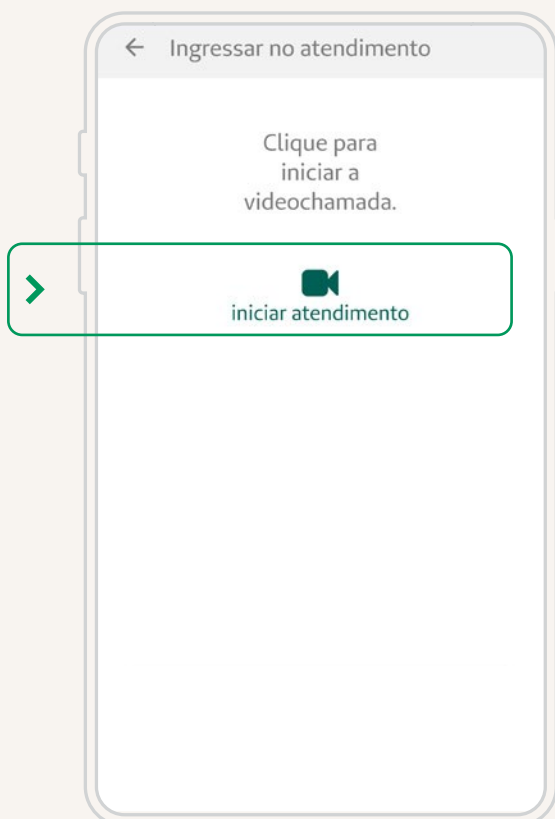
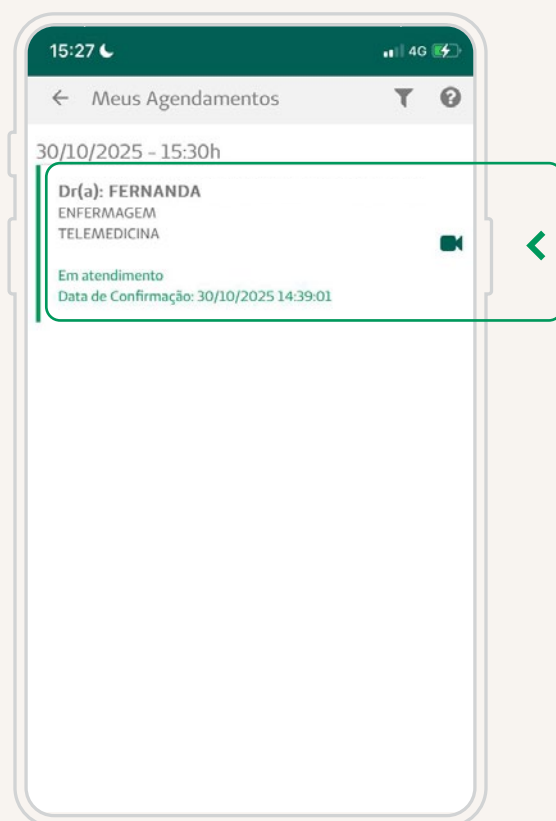
*Este botão também está disponível em **Telessaúde**.*



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.



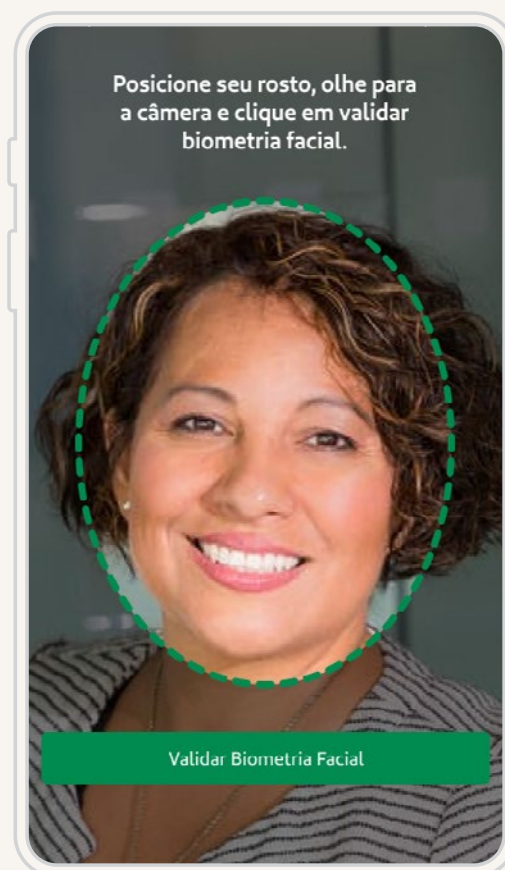
4. Na tela seguinte, basta clicar em **Iniciar Atendimento**.

Como ingressar na videochamada

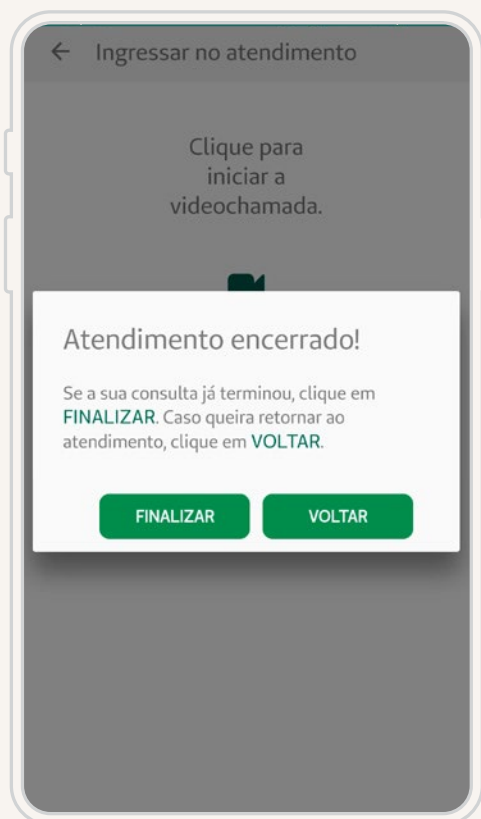
5. Para identificação do paciente, será necessário fazer a biometria facial. Para isso, posicione seu rosto de modo que encaixe na moldura e clique em **Validar Biometria Facial**.

*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**”.

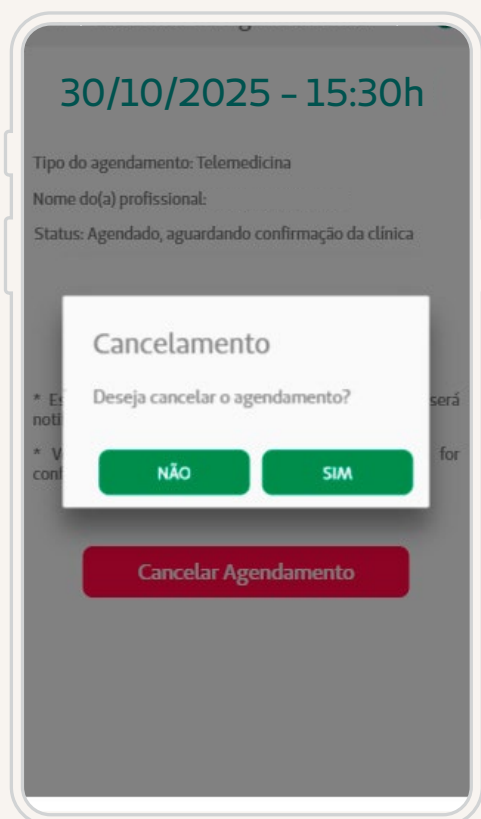
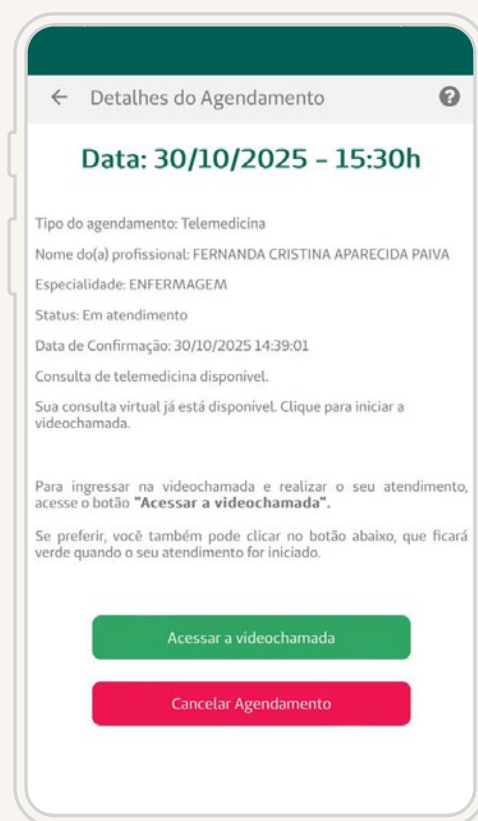


Cancelar agendamento

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**

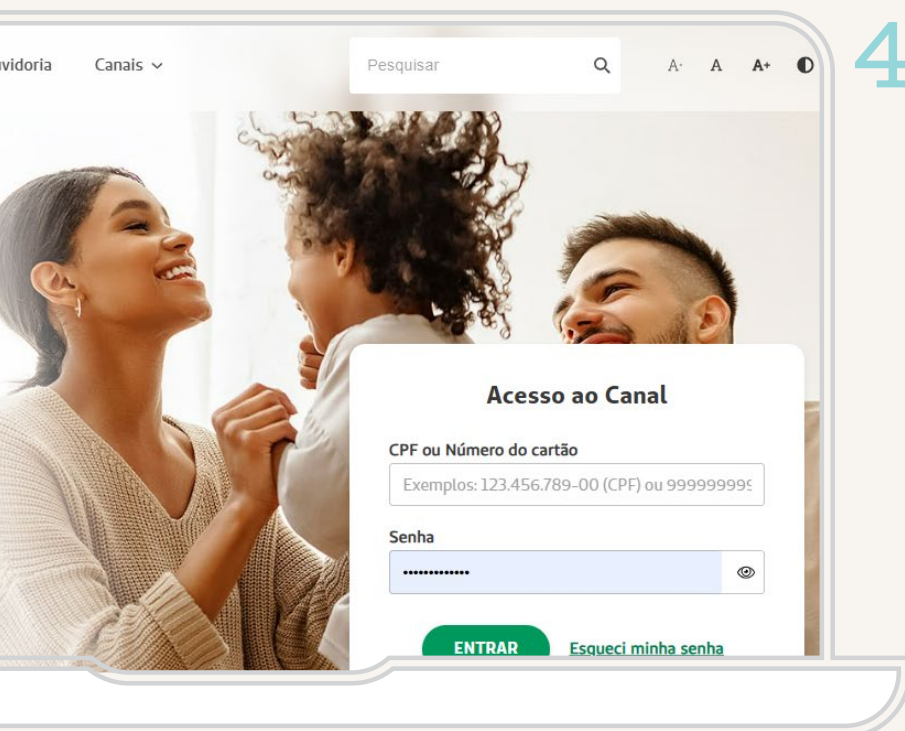
2. Clique no botão **Canal do Cliente**, no canto superior direito da tela. Se preferir, acesse **[clikando aqui](#)**.

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 **Saúde Online > Consultar meus agendamentos**

2. Você irá visualizar a data e o horário do seu agendamento.

Teleorientação em saúde

Acesse nosso serviço de Teleorientação em Saúde, disponível de segunda a sábado das 8h às 20h, e seja orientado(a) por um profissional de saúde por videochamada, sem sair de casa.

Agendamentos

Você possui um atendimento agendado!

No horário do agendamento, clique no botão INGRESSAR NO ATENDIMENTO para fazer a videochamada.

>

Teleorientação em Saúde

Data/hora do atendimento: 21/10/2025 16:45:00

INGRESSAR NO ATENDIMENTO

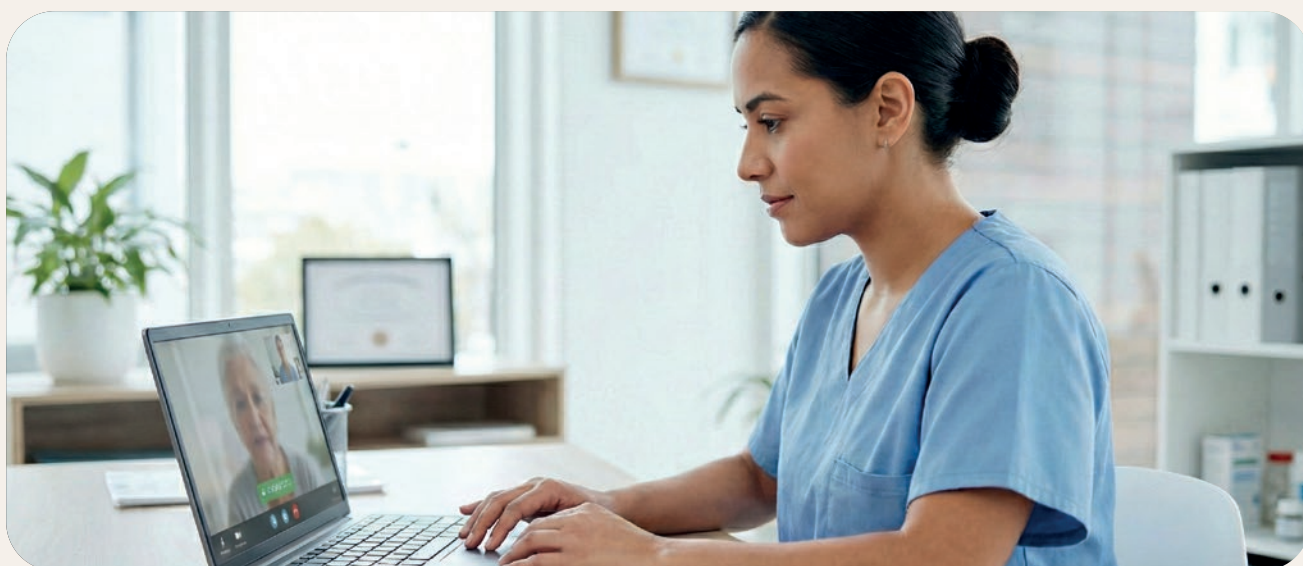
CANCELAR ATENDIMENTO

3. No dia e horário marcados, aguarde o profissional iniciar o atendimento. Quando isso ocorrer, **o botão Ingressar no atendimento mudará para a cor verde**, indicando que o atendimento pode ser iniciado.



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** > **Teleorientação em Saúde**
2. Clique em **Cancelar Atendimento** e confirme.
3. Pronto. O status mudará para **cancelado**.

Teleorientação em saúde

Acesse nosso serviço de **Teleorientação em Saúde**, disponível de segunda a sábado das 8h às 20h, e seja orientado(a) por um profissional de saúde por videochamada, sem sair de casa.

Agendamentos

Você possui um atendimento agendado!

No horário do agendamento, clique no botão INGRESSAR NO ATENDIMENTO para fazer a videochamada.



Teleorientação em Saúde

Data/hora do atendimento: 21/10/2025 16:45:00

INGRESSAR NO ATENDIMENTO

CANCELAR ATENDIMENTO



Considerações importantes

1. Caso você não ingresse na videochamada no horário agendado, o profissional de saúde irá aguardar por 3 (três) 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