

Guia

Unimed ágil

pronto atendimento virtual

Unimed Campinas

ANS - nº 335690

Cuidar da sua saúde é o que mais importa para a Unimed Campinas. Por isso, oferecemos o Unimed Ágil, o pronto atendimento virtual para você ser atendido em caso de queixas não graves, no conforto e na segurança da sua casa ou de onde estiver.

Acesse pelo aplicativo Unimed Campinas e faça a sua consulta por videochamada com o médico de plantão, sem precisar agendar ou ir ao hospital.

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

ADULTO (16+):

Segunda a sexta

7h às 22h

Sábado e domingo

8h às 20h

Feriados: atendimento normal.

INFANTIL (Pediatria)

Segunda a sexta

8h às 20h

Exceto feriados nacionais.



O Pronto Atendimento Virtual Unimed Ágil é um serviço disponível para beneficiários com contratos específicos e pode ser descontinuado a qualquer momento, não sendo parte integrante do plano assistencial.

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 à 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.

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.

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 ouvido com microfone, ele também pode ajudar a melhorar a qualidade do som da sua chamada e evitar ruídos.

Índice

Clique no item que deseja para ser direcionado direto para a página.

6 **Atendimento Adulto (16+)**
- Como funciona 6
- Como acessar o aplicativo 7
- Como utilizar o serviço 8
- Sala de Espera Virtual 11

15 **Atendimento Infantil**
- Como funciona 15
- Como acessar o aplicativo 16
- Como utilizar o serviço 17
- Meus agendamentos 20
- Cancelamento 24

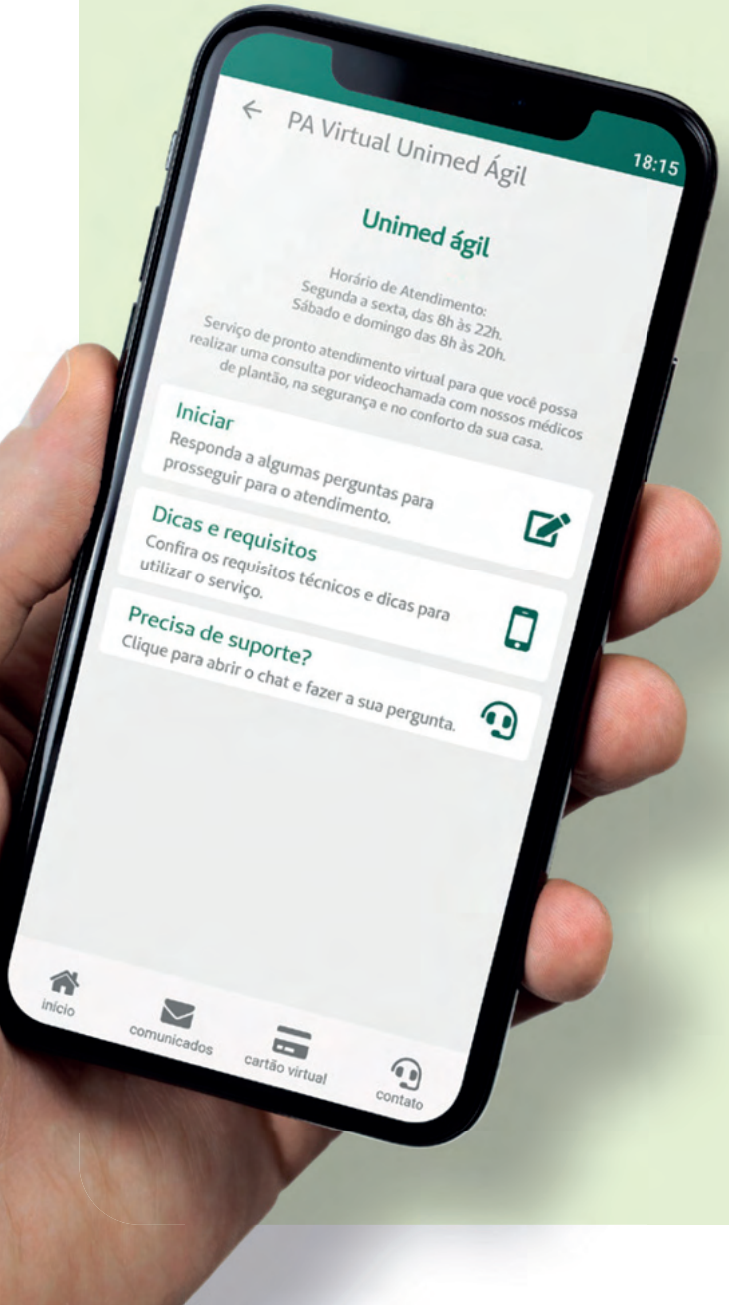
25 **Consulta de retorno**

26 **Receitas, exames e atestados**

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.

Atendimento Adulto (16+)

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.

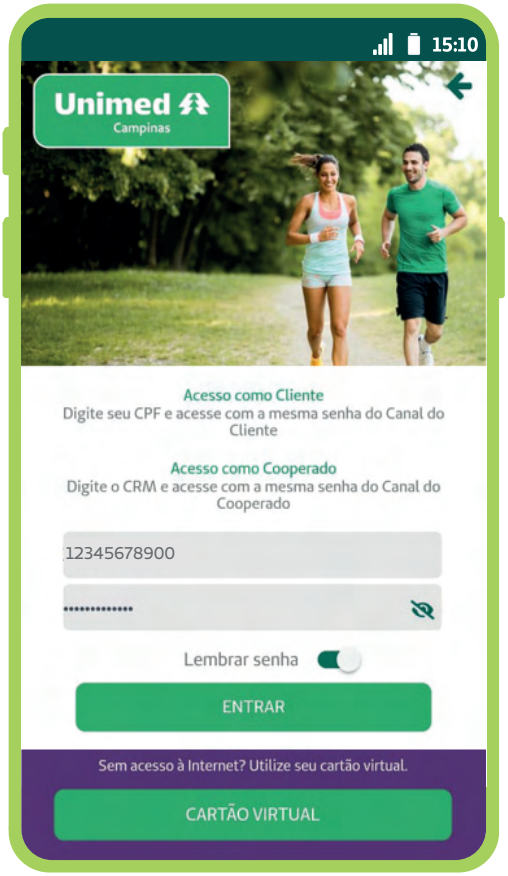
Confira o passo a passo detalhado a seguir.

Como acessar o aplicativo

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

DISPONÍVEL NO Google Play | Baixar na App Store

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 o CPF e a senha de quem irá realizar a consulta.

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 utilizar o serviço

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

1 Na tela inicial do aplicativo, clique em **Telessaúde.**

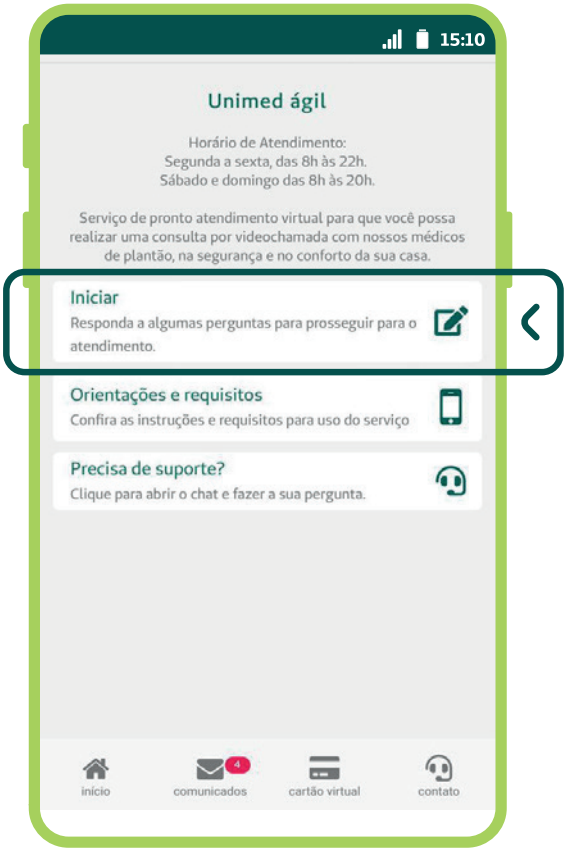




2 Escolha o **PA Virtual Unimed Ágil.**

Atendimento adulto (16+)

3 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.**





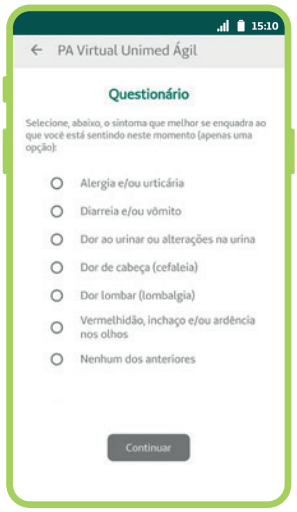
4 Leia e aceite o Termo de Consentimento.

Caso já tenha dado aceite neste Termo anteriormente, ele não aparecerá novamente.

Atendimento adulto (16+)

5 Preencha um rápido questionário:

IMPORTANTE:
é necessário responder a todas as perguntas para avançar no atendimento.

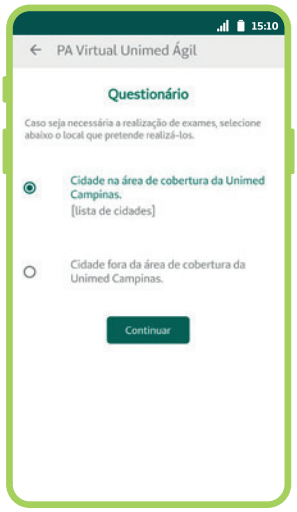


a. Selecione o sintoma que mais se enquadra ao que está sentindo.

Caso não identifique nenhum sintoma adequado ao seu caso, escolha ***Nenhum dos anteriores.***



b. Responda a algumas perguntas sobre os seus sintomas.



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

*É fundamental selecionar a cidade onde o exame será feito, seja dentro ou fora da área de ação da Unimed Campinas, para que a guia seja emitida e o atendimento agilizado.**



d. Confira e, se necessário, corrija seus dados de contato e clique em **Continuar.**

Esta etapa é necessária para garantir que você receba adequadamente sua receita médica, caso o médico faça a prescrição de medicamentos.



6 Aguarde a autorização do seu atendimento.

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

A Unimed Campinas levará em consideração as regras de abrangência contratual no momento de autorizar o exame.

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.

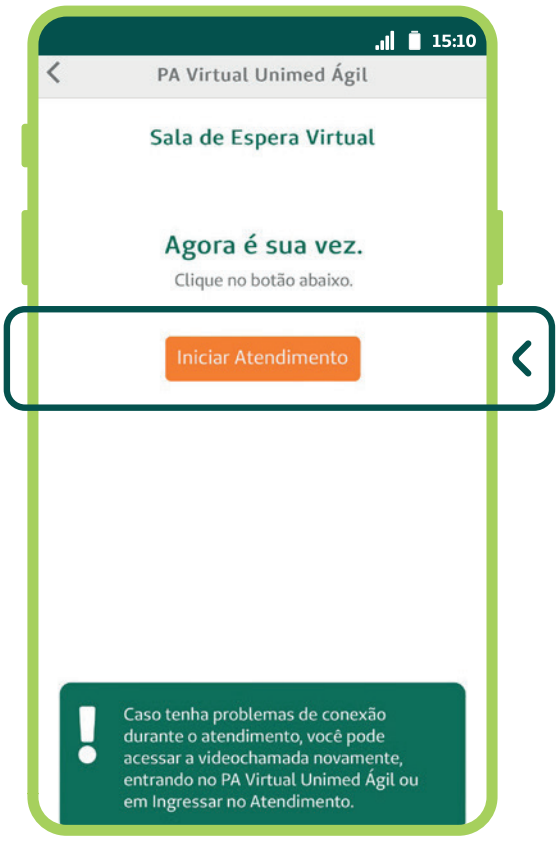


FIQUE TRANQUILO:
caso tenha outros pacientes na sua frente, você pode minimizar o aplicativo que, ao chegar sua vez, enviamos uma notificação para o seu celular. Lembre-se de conferir nas configurações do seu celular se as notificações por push estão habilitadas.

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.

Atendimento adulto (16+)



8 **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.

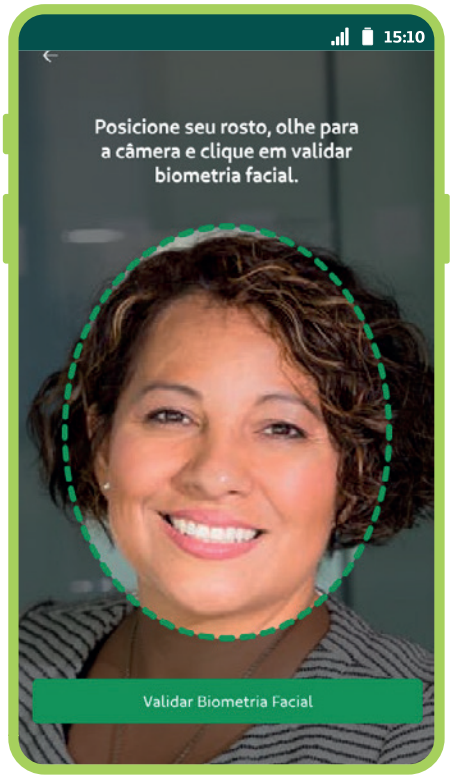
Fique atento à sua posição. Quando chegar a sua vez, o médico irá iniciar o atendimento. Caso não entre na consulta em até **3 minutos**, a sala será liberada para o próximo paciente.

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

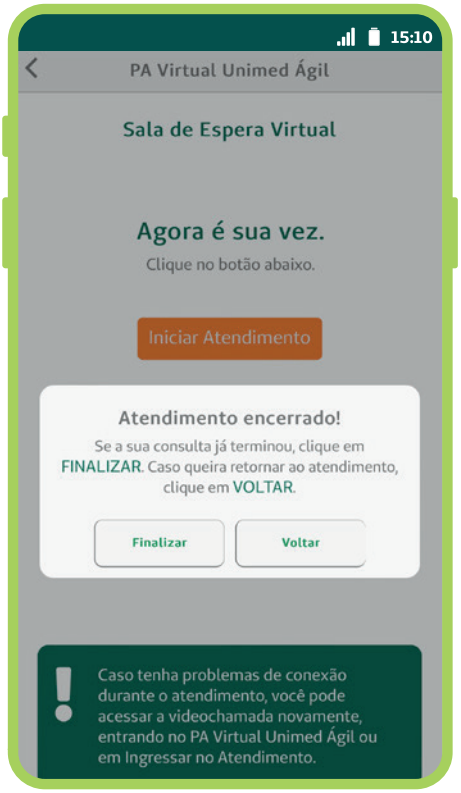
10 Aceite as solicitações de permissão de acesso à câmera e ao microfone do seu celular que serão necessários para a realização da consulta por videochamada.

Atendimento adulto (16+)

11 Antes do atendimento, será necessário fazer sua identificação por meio da biometria facial. Posicione seu rosto em frente à câmera, 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.*



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.

Atendimento adulto (16+)

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 enviará um link por e-mail ou SMS, para que você entre na consulta novamente, **além de aguardar seu retorno por até 3 minutos**. Se não for possível restabelecer o contato, a sala será liberada para o próximo paciente.



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

Atendimento Infantil

Como funciona

1. Entre no aplicativo com o número do cartão ou CPF e senha da criança.
2. Acesse Telessaúde > PA virtual Unimed Ágil.
3. Clique em Iniciar e responda ao questionário.
4. Selecione o horário da consulta.
5. Revise seus dados (e-mail e celular).
6. No horário agendado, entre em Ingressar no atendimento.



IMPORTANTE

A criança deve estar acompanhada de um responsável legal durante a consulta.

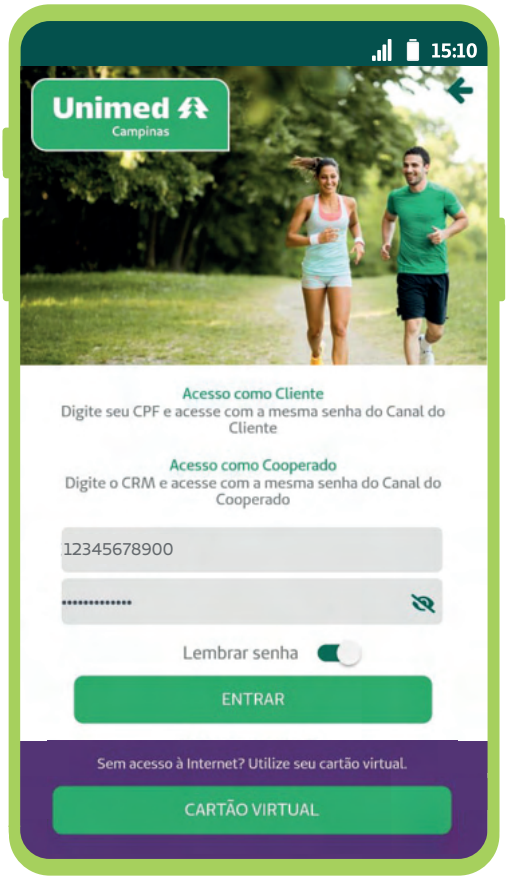
Posicione-se diante da tela de modo que você e a criança apareçam na videochamada.

Como acessar o aplicativo

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

DISPONÍVEL NO Google Play | Baixar na App Store

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, entre no usuário da criança digitando o número do cartão Unimed ou CPF e a senha.

A senha do aplicativo é a mesma cadastrada para a criança no Canal do Cliente

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

3 Caso a criança 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.

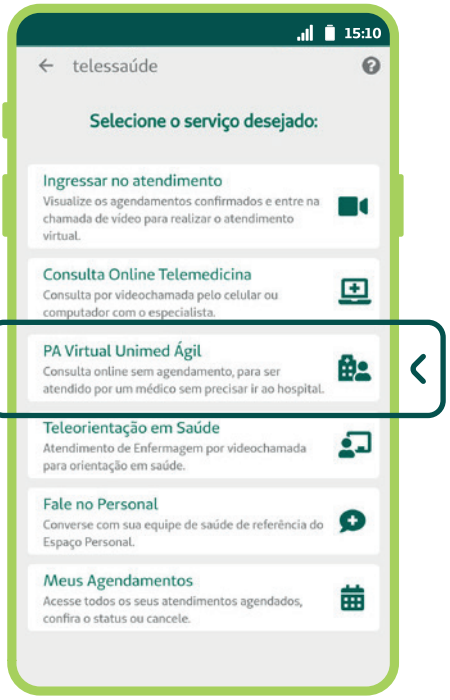
f. Pronto! O cadastro para o aplicativo e para o Canal do Cliente está concluído.

Como utilizar o serviço

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

1 Na tela inicial do aplicativo, no usuário da criança, clique em **Telessaúde**.

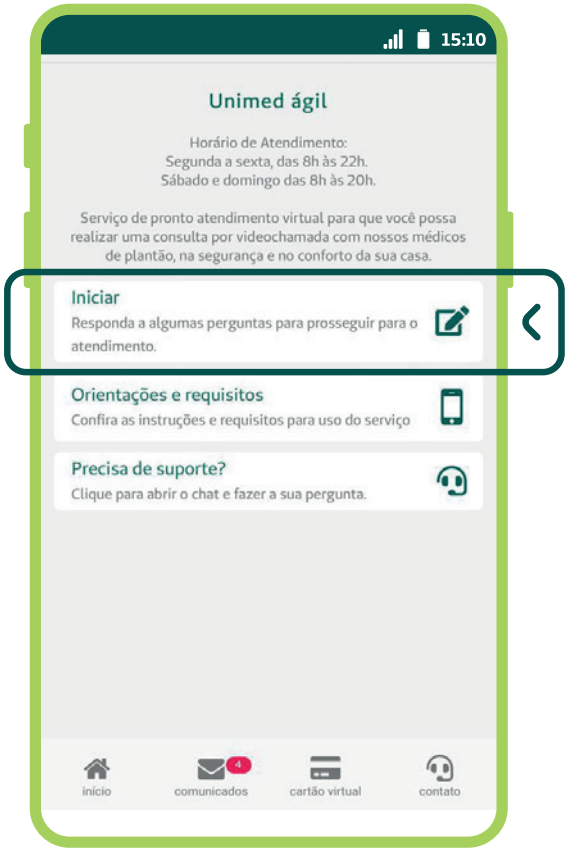




2 Escolha o **PA Virtual Unimed Ágil.**

Atendimento infantil

3 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.**





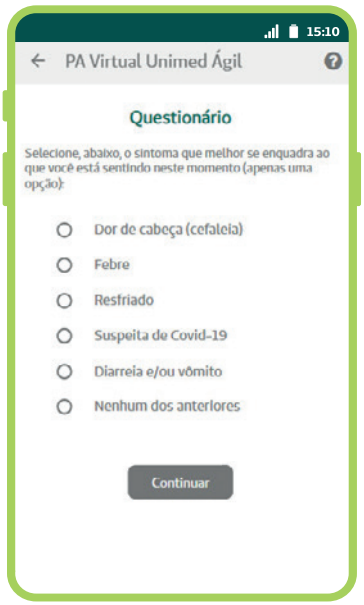
4 Leia e aceite o Termo de Consentimento.

Caso já tenha dado aceite neste Termo anteriormente, ele não aparecerá novamente.

Atendimento infantil

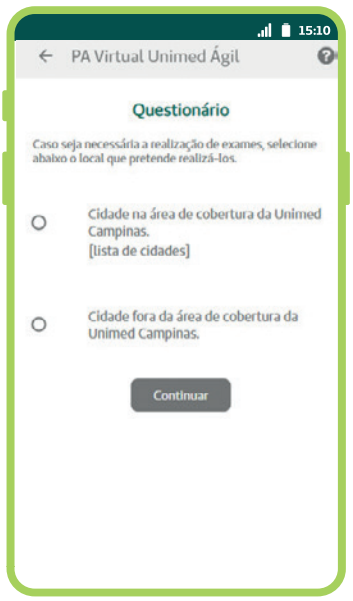
5 Preencha um rápido questionário:

IMPORTANTE:
é necessário responder a todas as perguntas para avançar no atendimento.



a. Selecione o sintoma que mais se enquadra ao que a criança está sentindo.

Caso não identifique nenhum sintoma adequado ao caso, escolha ***Nenhum dos anteriores.***



b. Responda em qual cidade pretende realizar os exames, caso o médico solicite.

*É fundamental selecionar a cidade onde o exame será feito, seja dentro ou fora da área de ação da Unimed Campinas, para que a guia seja emitida e o atendimento agilizado.**



c. Selecione o melhor horário para a consulta.



d. Confira e, se for preciso, corrija os dados de contato e clique em **Continuar.**

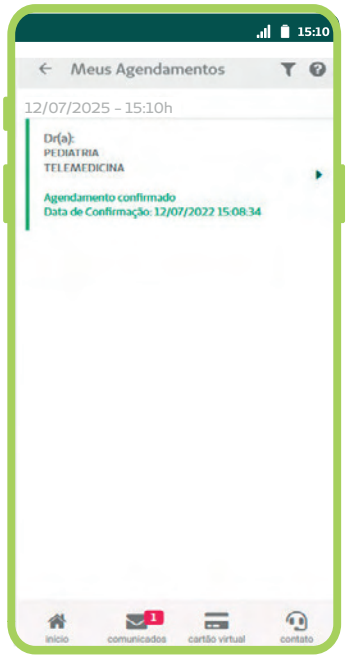
Esta etapa é necessária para garantir que você receba adequadamente a receita médica, caso o médico faça a prescrição de medicamentos.

**A Unimed Campinas levará em consideração as regras de abrangência contratual no momento de autorizar o exame.*

6 Aguarde a mensagem **“Agendamento efetuado com sucesso!”**



7 Pronto! Você será direcionado para a página **Meus agendamentos**, na qual pode conferir o horário da consulta.



Meus agendamentos

8 No horário da consulta, acesse **Telessaúde > Meus agendamentos.**



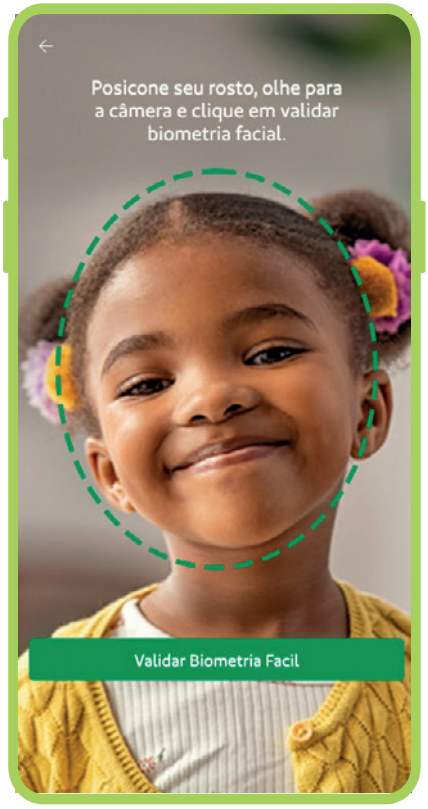
Atendimento infantil

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



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

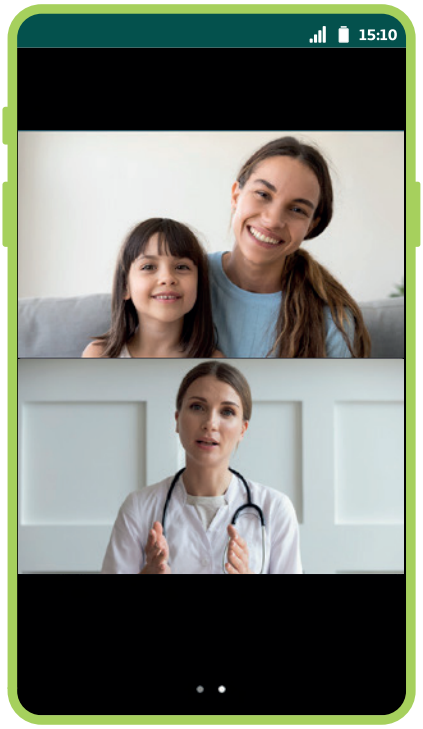
11 Para identificação do paciente, será necessário fazer a biometria facial. Posicione o rosto da criança em frente à câmera, de modo que encaixe na moldura e clique em **Validar Biometria Facial.**

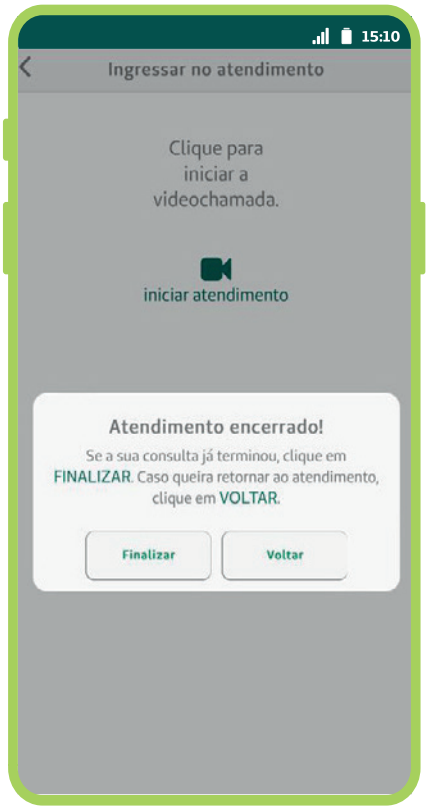


Caso ainda não tenha a biometria facial cadastrada, isso será feito na hora. Basta posicionar o rosto da criança na moldura e clicar em **Capturar foto de segurança.** Depois, a câmera será acionada novamente para validar o atendimento e seguir para a consulta.

Atendimento infantil

12 **Pronto!** Após a validação, o aplicativo Zoom abrirá automaticamente para atendimento com o médico pediatra. Fique em frente à câmera de forma que ele visualize você e a criança durante a consulta.





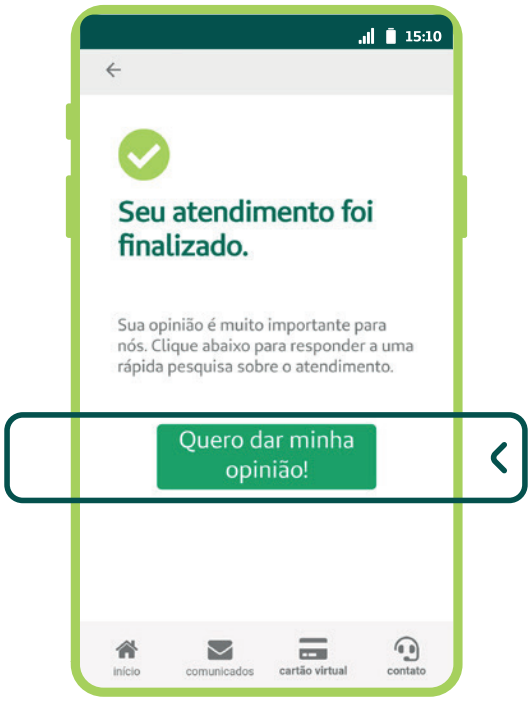
13 Ao terminar a consulta, confirme que o atendimento foi mesmo concluído, clicando em **Finalizar.**

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

IMPORTANTE
Se houver problemas com a conexão durante a consulta, é possível retornar para a videochamada. Para isso, basta acessar novamente, clicando no botão Ingressar no Atendimento.

Atendimento infantil

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



Cancelamento

Caso tenha um imprevisto e não consiga entrar na consulta, é possível cancelar o agendamento.

a. Acesse **Telessaúde > Meus Agendamentos.**

b. Clique no agendamento que quer cancelar.



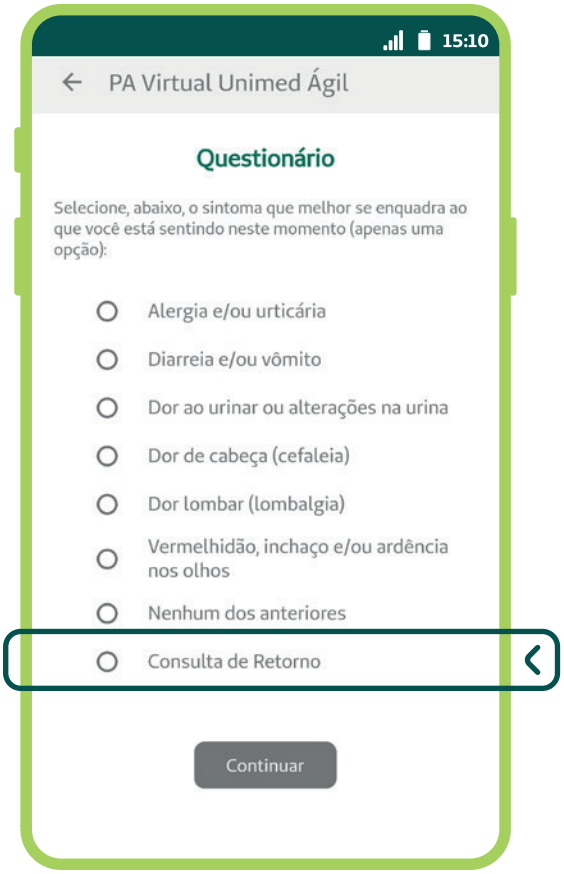


c. Clique no botão **Cancelar agendamento**.

d. Na tela de confirmação, clique em **Sim**, para fazer o cancelamento.

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 **3 dias corridos** após a realização da consulta inicial e pode ser utilizada uma única vez. A consulta deve ser agendada dentro dos 3 dias. Caso não ingresse neste prazo, será necessário entrar normalmente para realizar uma nova consulta.



Receitas, exames e atestados

As receitas, pedidos de exames ou procedimentos (Guias e Autorizações) e atestados são emitidos eletronicamente. Eles são assinados digitalmente pelo médico e podem ser usados em versão digital, sem necessidade de impressão.

Lembre-se de que é necessário um programa leitor de PDF em seu celular para poder visualizar os documentos.

A autenticidade dos documentos pode ser verificada no site do ITI – Instituto Nacional de Tecnologia da Informação https://verificador.iti.gov.br/



RECEITA (PRESCRIÇÃO MÉDICA)

Caso o médico faça uma prescrição de medicamentos, você receberá por e-mail ou mensagem SMS no seu celular:

E-mail: a receita é enviada para o seu e-mail cadastrado, em um arquivo anexo no formato PDF. Este arquivo contém a assinatura digital do médico e é aceito nas farmácias.

Será enviado, também, um arquivo no formato p7s chamado "validador", que você não precisa e não conseguirá abrir em seu computador. Esse arquivo serve apenas para verificação da assinatura do documento no site do ITI.

SMS: é enviada uma mensagem tipo SMS em nome do médico com um link para visualizar a receita digital. Para adquirir o medicamento, basta clicar no link, acessar a receita e mostrar na farmácia, no próprio celular. O farmacêutico irá ler o QR Code (código QR) da receita pelo sistema e fornecer o medicamento necessário.

Caso queira baixar a receita em PDF, após clicar no link e acessar a

plataforma da Memed, clique em **Baixar Receita**. Após esse processo, a plataforma solicitará uma senha, que são os quatro últimos dígitos do celular em que recebeu o SMS.
Depois da autenticação, a receita será baixada e poderá ser visualizada pelo programa de leitura de PDF instalado em seu celular.

A Memed é uma empresa parceira e a compra direta pelo site não é obrigatória, é apenas uma opção. A receita digital é válida e aceita normalmente em qualquer farmácia.



GUIAS E AUTORIZAÇÕES (EXAMES E PROCEDIMENTOS)

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

Na rede de atendimento, basta informar seu nome e número da Guia autorizada, que o prestador consegue consultar a solicitação, sem necessidade de impressão.

ATESTADO MÉDICO

Se você precisar de atestado médico, é necessário solicitar ao profissional durante a consulta. O documento ficará disponível também pelo aplicativo, em: **Meu Cuidado > Atestado Digital.**

Você pode baixar o arquivo do atestado em PDF, para uso conforme necessidade.

Na tela do Atestado Digital, é possível clicar no símbolo de ajuda (?), no canto superior direito, para mais informações sobre como fazer o download.

Unimed ágil

pronto atendimento virtual

Unimed
Campinas

unimedcampinas.com.br