



Guia TeleMedicina Unimed Campinas

Cada vez mais moderna e próxima de você, a Unimed Campinas oferece a TeleMedicina, um serviço de consultas online pensado no seu conforto e tranquilidade.

Você agenda e realiza consultas médicas por videochamada, utilizando seu celular ou computador.

Tudo é feito de forma rápida e prática, pelo Aplicativo Unimed Campinas ou pelo Canal do Cliente.

Para saber como utilizar, confira este guia que preparamos para você!

A consulta online por Telemedicina está disponível somente com os médicos que aderiram ao serviço e pode ser descontinuada a qualquer momento, não sendo parte integrante do plano assistencial.





Como funciona

1

Entre no Aplicativo Unimed Campinas ou Canal do Cliente

2

Acesse **Agendar Atendimento** e selecione a opção **TeleMedicina**

3

Escolha o médico e o horário, e conclua o agendamento

4

Aguarde a confirmação da clínica

5

No horário agendado, acesse **Ingressar no Atendimento** no Aplicativo ou Canal do Cliente

6

Faça a sua consulta com seu médico por videochamada

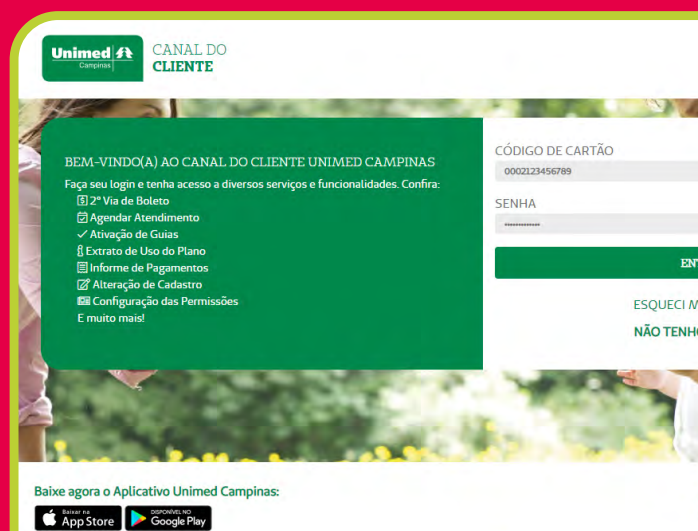


Para facilitar o seu dia a dia e o cuidado com a sua saúde, você tem à sua disposição o **Aplicativo Unimed Campinas** e o **Canal do Cliente**. Por meio desses canais digitais, disponíveis 24h, você tem acesso a diversas funcionalidades e informações do seu plano, de onde você estiver. Neles, você pode:

- Gerar 2ª via de boletos
- Agendar seu atendimento
- Acessar seu Cartão Virtual*
- Consultar, ativar e revalidar Guias
- Consultar o Guia Médico
- Conferir o extrato de utilização
- Aderir ao Boleto Digital
- Gerar comprovante para Imposto de Renda
- Fazer alteração cadastral

E muito mais!

Para baixar o aplicativo, clique nos botões a seguir ou escaneie o código abaixo com a câmera ou leitor de QR Code do seu celular.



Se você preferir, pode acessar o Canal do Cliente pelo nosso portal:

www.unimedcampinas.com.br/canaldocliente

*disponível somente no aplicativo.

Confira a seguir o passo a passo detalhado para utilizar o serviço.

Índice



Aplicativo

Como acessar

Agendar atendimento

Ingressar na videochamada

Cancelar agendamento



Canal do Cliente

Como acessar

Agendar atendimento

Ingressar na videochamada

Cancelar agendamento



Receitas, Exames e Atestados



Especificações Técnicas Recomendadas



Todas as imagens deste Guia são ilustrativas. A visualização do aplicativo e/ou Canal do Cliente, bem como as funções disponíveis, podem variar de acordo com o tipo de plano e serem alteradas sem aviso prévio.



APLICATIVO

Como acessar

- 1** Baixe o aplicativo 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 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 solicitados.
 - Informe o número do token numérico que você irá receber por mensagem SMS no seu celular.
 - Defina uma senha de acesso.
 - Pronto! Seu cadastro para o aplicativo e para o Canal do Cliente está concluído.



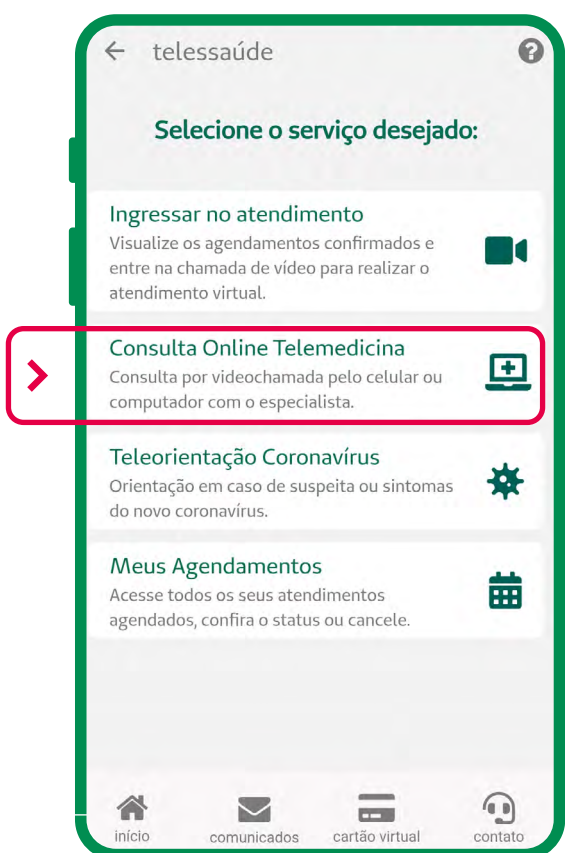


APLICATIVO

Agendar atendimento

1 Já logado no aplicativo, clique em **Telessaúde**.

2 Em seguida, clique em **Consulta Online Telemedicina**.



3 Filtre a cidade, especialidade médica ou nome do médico. Após feita essa seleção, serão exibidos os médicos que aderiram ao sistema de atendimento via Telemedicina e que têm horário disponível para agendamento.

7





APLICATIVO

Agendar atendimento



- Data selecionada
- Data COM disponibilidade
- Data SEM disponibilidade

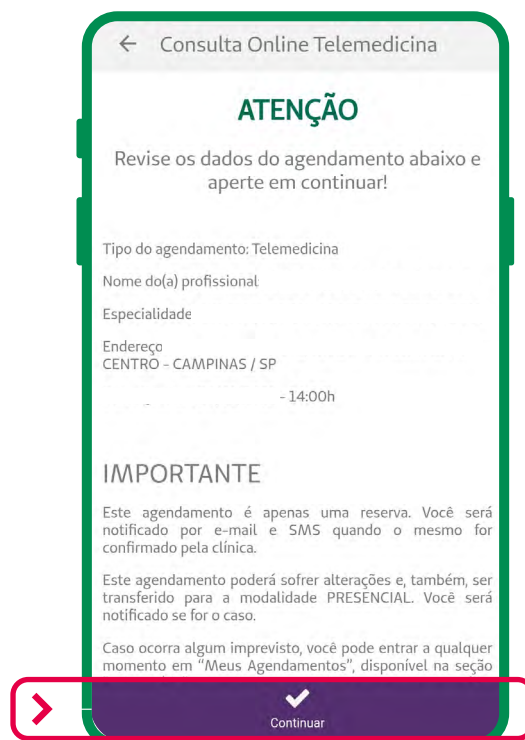
6 Revise os dados do agendamento e clique em **Continuar**.

7 Leia e aceite o Termo de Consentimento.

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

4 Clique sobre as datas e veja os horários disponíveis. Pode ser necessário rolar a tela para baixo para visualizar todos os horários.

5 Após escolher, clique na seta ao lado do horário para continuar.



8



APLICATIVO

Agendar atendimento

- 8** Responda em qual cidade pretende realizar seus exames, caso o médico solicite.

← Consulta Online Telemedicina

Caso seja necessária a realização de exames, selecione abaixo o local que pretende realizá-los.

Cidade na área de cobertura da Unimed Campinas.
[lista de cidades]

Cidade fora da área de cobertura da Unimed Campinas.

Continuar ✓

← Consulta Online Telemedicina

ATENÇÃO

Revise os dados para contato e aperte em agendar!

E-mail:
[input field]

Celular:
[input field]

Telefone Residencial (Opcional):
[input field]

* É imprescindível que as informações para contato estejam atualizadas para que a clínica confirme o agendamento com você na data programada.

Agendar ✓

- 9** Confira e, se necessário, corrija seus dados de contato. Esta etapa é muito importante para garantir que você receba adequadamente a confirmação e o status do agendamento, bem como sua receita médica, caso o médico faça a prescrição durante a consulta. Em seguida, clique em **Agendar**.



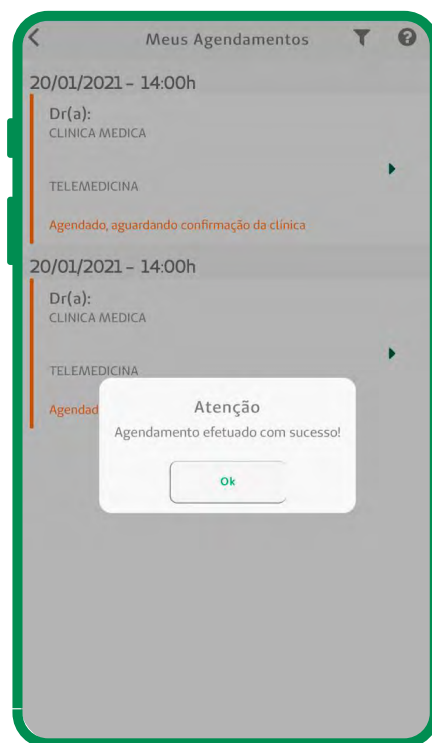
APLICATIVO

Agendar atendimento

10

Agendamento efetuado com sucesso!

Esta é a mensagem que irá aparecer na tela quando seu agendamento for concluído.



FIQUE ATENTO!

O agendamento só será concretizado quando a clínica fizer a confirmação. Quando isso ocorrer, o status mudará para **agendamento confirmado pela clínica** e você receberá um novo e-mail/SMS de aviso.

**Viu que simples?
Sua consulta foi
agendada.**

Para verificar suas consultas agendadas a qualquer momento, acesse **Telessaúde > Meus Agendamentos, selecione a consulta desejada e clique para mais detalhes.**

10





APLICATIVO

Ingressar na videochamada

Confira algumas recomendações gerais para uma melhor experiência da sua consulta por videochamada:

- 1** Solicitamos que você esteja preparado para a consulta com 10 minutos de antecedência.
 - a.** Para melhor aproveitamento da sua consulta, procure um local sem barulho e com boa iluminação.
 - b.** Certifique-se de que possui conexão à internet de boa qualidade (recomendado 30 Mbps ou superior).
 - c.** Aceite as permissões solicitadas pelo aplicativo para acesso à câmera e microfone do seu dispositivo.



- 2** Para acessar a videochamada, abra o aplicativo e clique em **Ingressar no atendimento**.

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



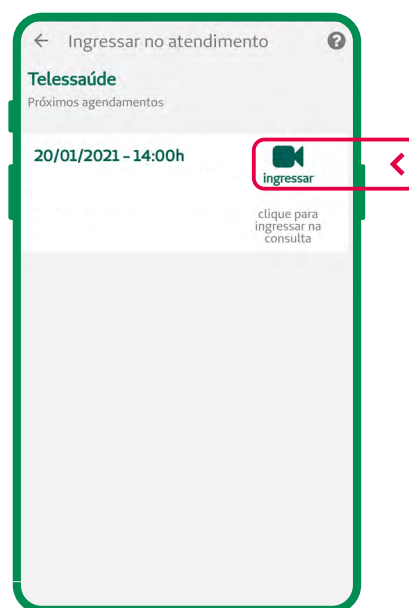
APLICATIVO

Ingressar na videochamada



3 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.

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





APLICATIVO

Ingressar na videochamada



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

*Caso tenha instalado o aplicativo do Zoom e prefira realizar a chamada por ele, basta clicar em **Iniciar pelo Zoom**, na parte inferior da tela.*

6 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.*





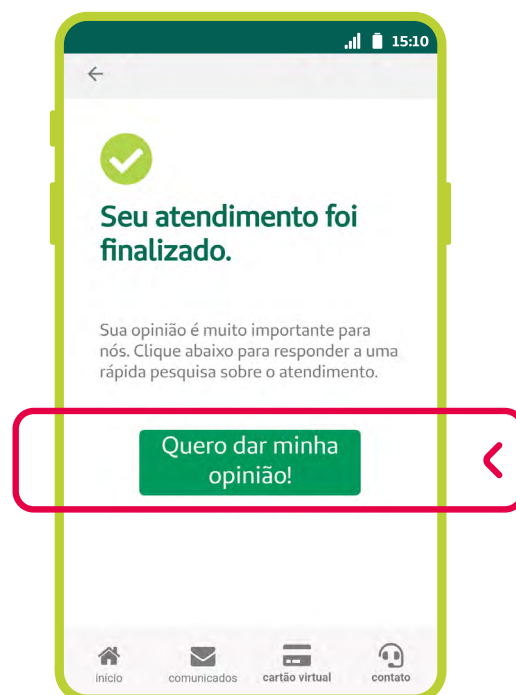
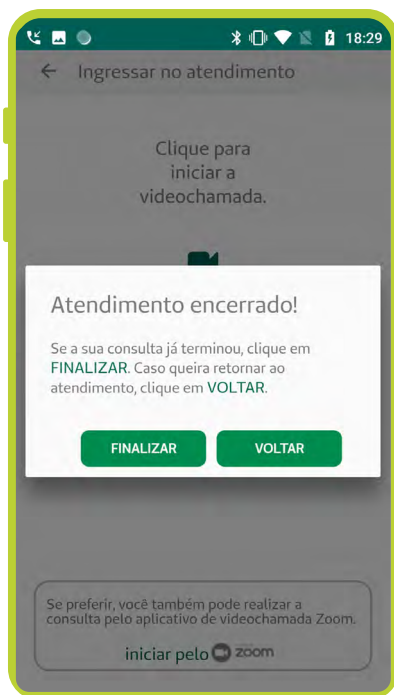
Ingressar na videochamada

7 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. Para tanto, basta acessar novamente o botão **Ingressar no Atendimento**.

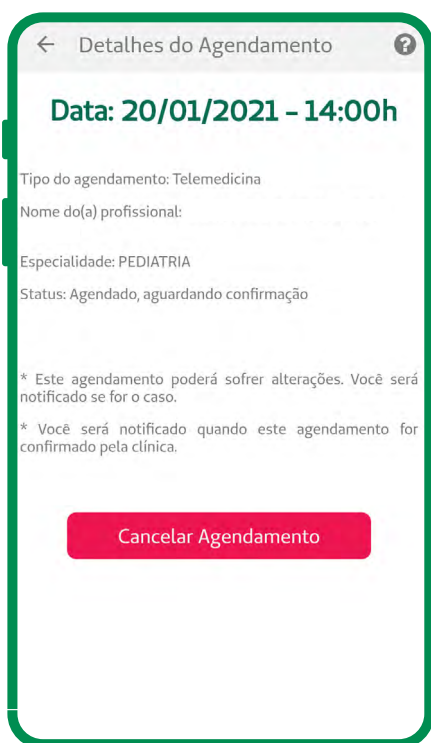


8 Sua opinião é muito importante para nós! Ajude-nos a melhorar cada vez mais nossos serviços e responda a uma rápida pesquisa.



APLICATIVO

Cancelar agendamento

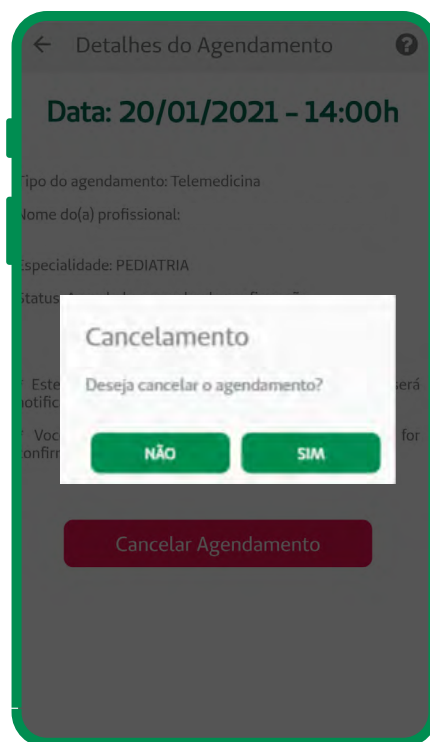


Caso aconteça algum imprevisto e você não possa participar, pedimos que faça o cancelamento com o máximo de antecedência possível.

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 pelo Aplicativo:

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





CANAL DO CLIENTE

Como acessar

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

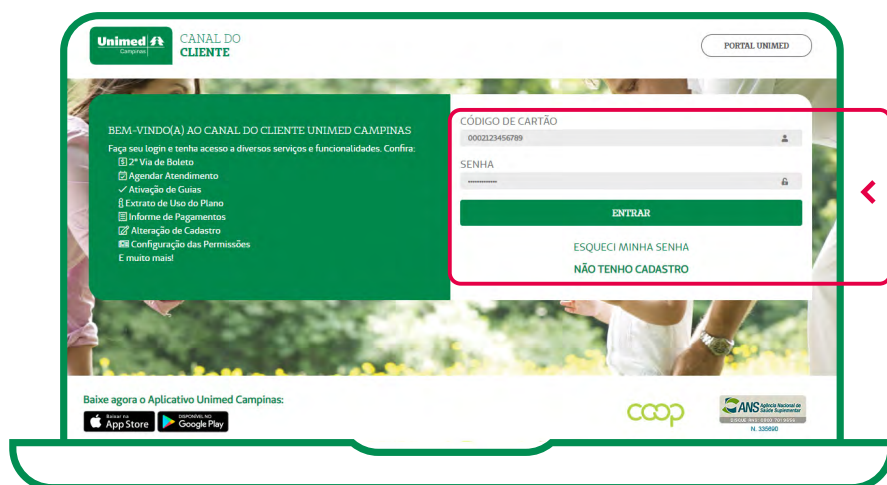
*Se você já se cadastrou mas não se lembra da senha, clique em **Esqueci minha senha** e você será redirecionado para redefinição de senha.*

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

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.

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



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





CANAL DO CLIENTE

Agendar atendimento

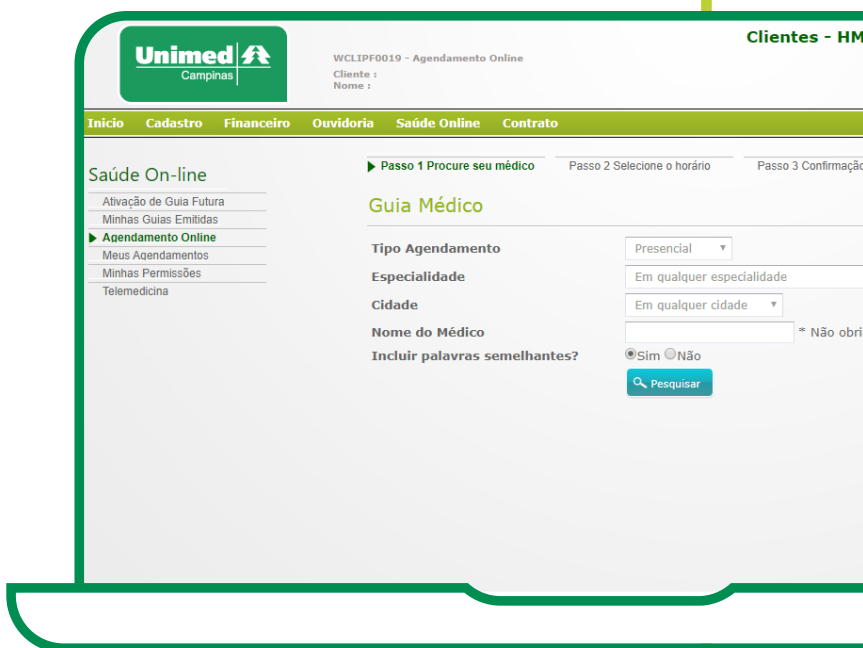
1 Acesse o **Canal do Cliente**.

2 Clique em **Agendar Atendimento**.

3 Agora, basta selecionar o tipo de agendamento **Telemedicina**.

4 Filtre a cidade, especialidade médica ou nome do médico. Após feita essa seleção, serão exibidos os médicos que aderiram ao sistema de atendimento via Telemedicina e que têm horário disponível para agendamento.

5 Escolha o médico desejado e clique em **Agendar**.

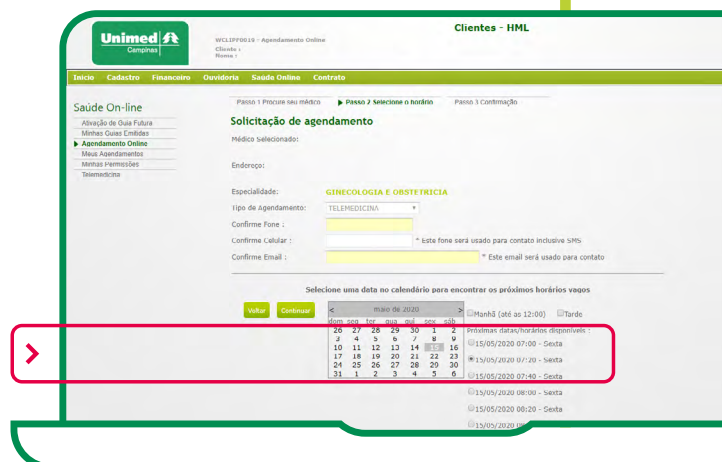




Agendar atendimento

6 Confira e, se necessário, corrija seus dados de contato. Esta etapa é muito importante para garantir que você receba adequadamente a confirmação e o status do agendamento, bem como sua receita médica, caso o médico faça a prescrição durante a consulta.

7 Clique nas datas em verde claro no calendário para visualizar os horários disponíveis. Selecione o círculo em frente ao horário desejado e clique em **Continuar**.



- Data COM disponibilidade
- Data SEM disponibilidade

8 Leia e aceite o Termo de Consentimento.

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

9 Revise os dados do agendamento e clique em **Confirmar**.

FIQUE ATENTO!

O agendamento só será concretizado quando a clínica fizer a confirmação. Quando isso ocorrer, o status mudará para **agendamento confirmado pela clínica** e você receberá um novo e-mail/SMS de aviso.

Viu que simples? Sua consulta foi agendada.



Para verificar todas as suas consultas agendadas, clique em **Agendar Atendimento e em **Meus Agendamentos**.**



Ingressar na videochamada

Confira algumas recomendações gerais para uma melhor experiência da sua consulta por videochamada:

- 1** Solicitamos que você esteja preparado para a consulta com 10 minutos de antecedência:
 - a.** Tenha em mãos um documento de identidade com foto.
 - b.** Para melhor aproveitamento da sua consulta, procure um local sem barulho e com boa iluminação.
 - c.** Certifique-se de que possui conexão à internet de boa qualidade (recomendado 30 Mbps ou superior).
 - d.** Aceite as permissões solicitadas pela plataforma para acesso à câmera e microfone do seu dispositivo. Na hora que iniciar a videochamada, pode ser necessário clicar no ícone do microfone para tirar do mudo.

- 2** Para acessar a videochamada, clique em **Ingressar no Atendimento**.





CANAL DO CLIENTE

Ingressar na videochamada

3 Você irá visualizar o seu agendamento com o status **Aguarde até a data e horário da consulta.**

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



Unimed Campinas

WCLIPF0042 - Telemedicina
Cliente :
Nome :

Clientes - 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

Telemedicina				
Nome do médico	Especialidade	UNCP	Data/hora da consulta	
	GINECOLOGIA E		14/05/2020	
	OBSTETRÍCIA		06:00:00	
	GINECOLOGIA E		13/05/2020	
	OBSTETRÍCIA		13:25:00	Consulta de telemedicina disponível.

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

20

Índice





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 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

WCLIPF0018 - Meus Agendamentos
Cliente :
Nome :

Clientes - 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.

Meus Agendamentos

Nome do médico	Especialidade	Data/hora da consulta	Tipo da consulta	Local da consulta	Data da confirmação	Status
	GINECOLOGIA E OBSTETRICIA	12/05/2020 18:53:00	TELEMEDICINA		12/05/2020 18:49:05	Cancelado em 12/05/2020 17:26:12
	GINECOLOGIA E OBSTETRICIA	15/05/2020 07:20:00	TELEMEDICINA			

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.iti.gov.br/>).

1 RECEITA (PRESCRIÇÃO MÉDICA)

Caso o médico faça uma prescrição de medicamentos, você receberá em seu celular cadastrado uma mensagem 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.

O link recebido é do sistema da empresa Memed (<https://memed.com.br/>), que é parceira da Unimed Campinas. A compra direto pelo site da Memed é apenas uma opção, a receita digital é válida e aceita normalmente nas farmácias.

Em alguns casos, o médico poderá enviar a prescrição de medicamentos por e-mail, num arquivo em PDF com assinatura digital, que também é aceita nas farmácias.

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**.

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 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. Para visualizar o arquivo no celular, será necessário ter instalado um app de leitura de arquivos em PDF.

DÚVIDAS:

Se tiver dúvidas sobre o serviço, a Camila, 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.

Especificações Técnicas Recomendadas

Celular

- Memória RAM 3GB ou superior
- Câmera frontal
- Conexão Wi-Fi com velocidade de 30 Mbps ou superior
- Android ou IOS
- Aplicativo Unimed Campinas
- Aceitar as permissões solicitadas pelo aplicativo



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)
- Banda larga de 30Mbps ou superior





unimedcampinas.com.br