CONECTA SAÚDE

Seu Pronto Atendimento Virtual em um clique

04/01/2021

Unimed Fortaleza

Tire suas dúvidas sobre o novo Pronto Atendimento Virtual da Unimed Fortaleza

Já está sabendo sobre o lançamento do serviço de Pronto Atendimento Virtual da Unimed Fortaleza? Agora você pode realizar consultas médicas de urgência de forma virtual, pelo **App Cliente Unimed Fortaleza**. Ainda ficou alguma dúvida? Confira abaixo as respostas para principais dúvidas sobre o novo serviço.

Importante: Para realizar sua teleconsulta, você precisa ter o aplicativo atualizado Cliente Unimed Fortaleza instalado no seu celular. Se você ainda não tem, basta ir na loja de aplicativos do seu celular e procurar por Cliente Unimed Fortaleza. Ou basta clicar abaixo de acordo com o sistema de celular.

Clique para baixar >>>>>>>>>>>>>> Disponível na App Store | Disponível no Google play

1. Qual o passo a passo para iniciar minha consulta?

1. Realize o login no App Cliente Unimed Fortaleza;
2. Clique em Pronto Atendimento e concorde com os termos referentes à teleconsulta e, também, com os termos e condições de uso do serviço;
3. Confirme e atualize os dados de contato;
4. Marque os sintomas e dores;
5. Realize a biometria facial para a autorização da teleconsulta de urgência;
6. Você será direcionado para a fila de atendimento com a indicação da sua posição na fila e, por fim, será avisado quando o médico estiver disponível para iniciar o atendimento.

2. Como funciona a carência para este serviço?

A carência do Pronto Atendimento Virtual do Conecta Saúde é a mesma da emergência presencial. 24h após a inclusão no plano você já pode utilizar.

3. Há cobrança de coparticipação?

A Unimed Fortaleza está isentando a cobrança de coparticipação de seus clientes para o serviço de Pronto Atendimento Virtual até o dia 16/06/2021.

4. Clientes de outras Unimeds, ou seja, que são classificados como clientes em intercâmbio, podem ser atendidos?

Não. No momento o serviço está disponível apenas no App Cliente Unimed Fortaleza, por isso, é exclusivo para clientes Unimed Fortaleza.

5. Qual horário de funcionamento?

O Pronto Atendimento Virtual está funcionando todos os dias das 7h às 19h.

6. O Pronto Atendimento Virtual é apenas para sintomas gripais?

Não, o Pronto Atendimento Virtual está disponível para pessoas que apresentem quaisquer sintomas desde que de forma leve a moderada, seja suspeita de covid-19 ou não.

7. Crianças podem ser atendidas?

No momento, o Pronto Atendimento Virtual é exclusivo para maiores de 18 anos.

8. Tem opção de Pronto Atendimento Virtual para alguma especialidade?

No momento, o serviço de Pronto Atendimento Virtual é disponibilizado apenas na área de clínica geral. Para demais especialidades, consulte o atendimento presencial, clicando no ***guia médico***.

9. Se o médico me indicar ir até o pronto atendimento presencial, precisarei passar por todo o processo de autorização da consulta e fila novamente?

Sim, inicialmente o Pronto Atendimento Virtual atua de forma independente dos prontos atendimentos presenciais, aos quais você pode se dirigir de acordo com a cobertura do seu plano.

10. Como recebo as guias de exames, prescrições especiais e atestados médicos? Eles têm a mesma validade do físico?

Serão enviados por e-mail em até, em média, 30 minutos após a consulta. Todos são assinados digitalmente e possuem a mesma validade de suas versões físicas. Se for preciso validar a sua receita especial, basta acessar o site https://verificador.iti.gov.br/verifier-2.6.1/

Caso tenha algum problema com o recebimento, entre em contato com a Central de Atendimento ao Cliente: (85) 4020.2111

11. Como funciona o retorno? E se eu precisar retornar fora do horário de atendimento do Pronto Atendimento Virtual? Ou mesmo retornar de forma presencial?

Caso o médico veja a necessidade de uma teleconsulta de retorno, você entrará novamente no App e seguirá o fluxo para um novo atendimento na data orientada pelo médico. O retorno será com o médico que estiver de plantão e ocorrerá dentro do horário de funcionamento do Pronto Atendimento Virtual. Caso necessite de um atendimento presencial, deverá ir até o pronto atendimento mais próximo de acordo com a cobertura do seu plano.

12. Tem alguma outra forma de Pronto Atendimento Virtual além do App?

No momento o Pronto Atendimento Virtual do Conecta Saúde está disponível apenas dentro do **App Cliente Unimed Fortaleza.** Você pode baixá-lo na loja de aplicativos compatível com o sistema do seu celular.

Android – Play store

IOS (Iphone) – App store

13. Quem já tem o App Cliente Unimed Fortaleza precisa fazer alguma coisa?

Caso o seu telefone não tenha feito a atualização de forma automática para a versão mais recente do App, será preciso apenas atualizá-lo. Basta conferir na página inicial do aplicativo se aparece a opção: **Pronto Atendimento**. É por lá que você poderá dar início ao seu atendimento.

14. Enquanto aguardo a minha teleconsulta, preciso ficar com o aplicativo aberto o tempo todo?

Não. Quando o médico estiver na sala para iniciar a sua teleconsulta, você receberá uma notificação em seu celular solicitando que retorne ao aplicativo para que seja iniciada a sua teleconsulta. É importante deixar as notificações do aplicativo Cliente Minha Unimed ativas para que não perca esse aviso.

15. Em caso de dúvidas ou problema com o App, qual o canal de atendimento?

Caso ainda tenha alguma dúvida, você pode entrar em contato conosco pela

Central de Atendimento ao Cliente (85) 4020.2111