

# Guia

**Unimed** ágil  
pronto atendimento virtual

**Unimed**   
Campinas

---

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**

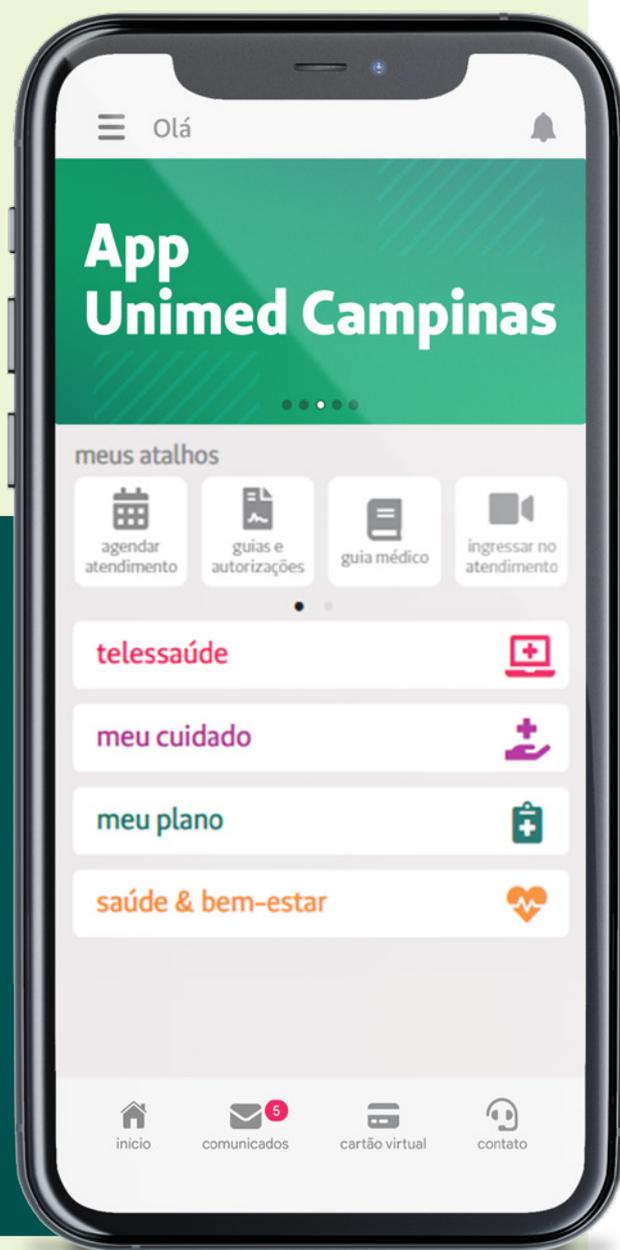
Exceto feriados nacionais.

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

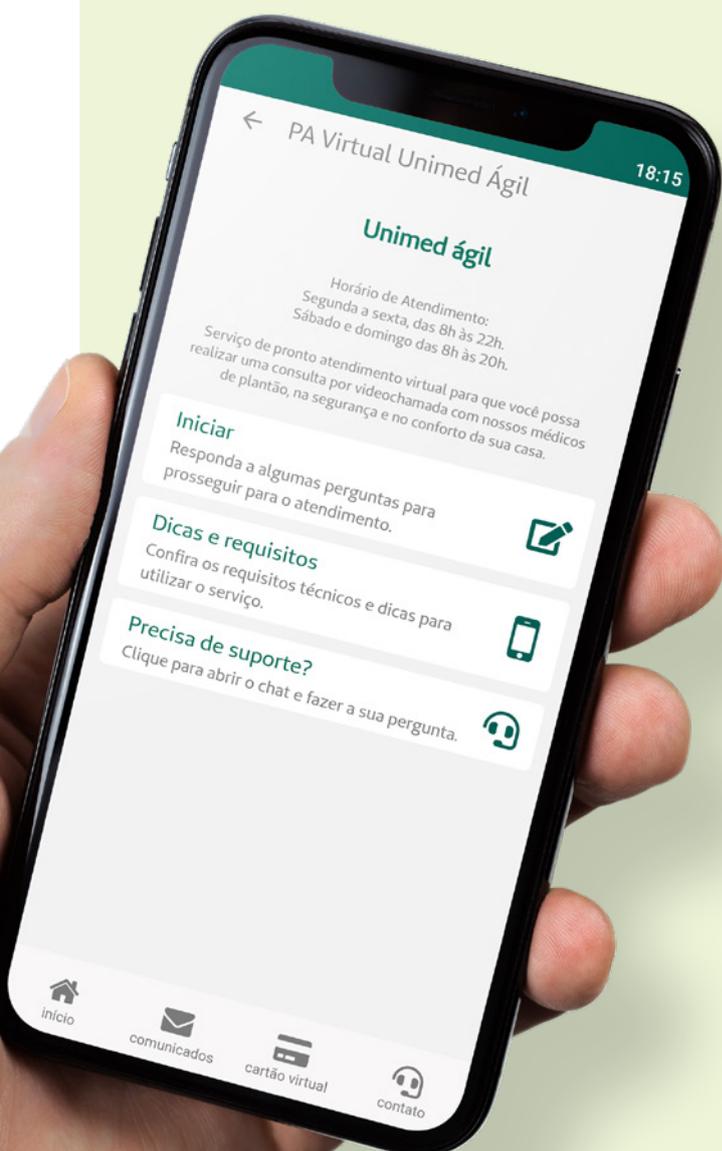


<b>6</b>	<b>Atendimento Adulto (16+)</b>	
	Como funciona .....	6
	Como acessar o aplicativo .....	7
	Como utilizar o serviço .....	8
	Sala de Espera Virtual .....	11
<b>15</b>	<b>Atendimento Infantil</b>	
	Como funciona .....	15
	Como acessar o aplicativo .....	16
	Como utilizar o serviço .....	17
	Meus agendamentos .....	20
	Cancelamento .....	24
<b>25</b>	<b>Consulta de retorno</b>	
<b>26</b>	<b>Receitas, exames e atestados</b>	

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.**

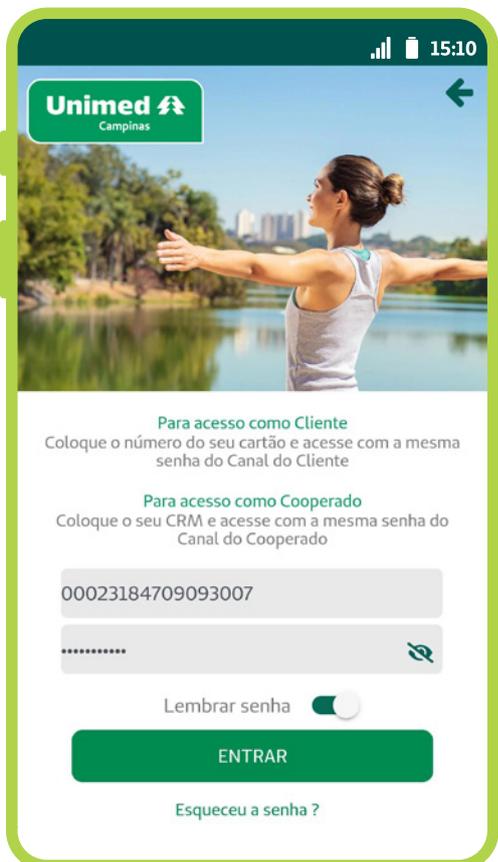
## Atendimento adulto (16+)

# 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 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.

## Atendimento adulto (16+)

# Como utilizar o serviço

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

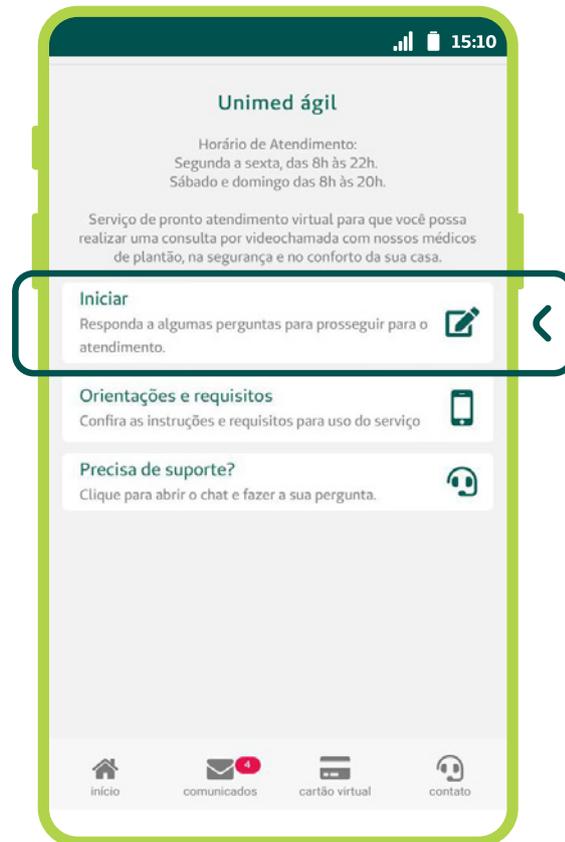
- 1** Na tela inicial do aplicativo, clique em **Telessaúde**.



- 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:

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

Continuar

**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**.*

PA Virtual Unimed Ágil

**Questionário**

**Alergia e/ou urticária**

Está com algum edema ou inchaço na face, lábios ou língua?

Não  Sim

Sente falta de ar, chiado no peito, sensação de "bolo na garganta" ou outro desconforto respiratório?

Não  Sim

Apresenta lesões ou úlceras (feridas) que persistem há mais de 48 horas?

Não  Sim

Apresenta sintomas como febre, emagrecimento ou cor amarela nos olhos?

Não  Sim

Está com palpitação no peito ou vômitos?

Não  Sim

**b.** Responda a algumas perguntas sobre os seus sintomas.

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

PA Virtual Unimed Ágil

**Questionário**

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

**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.\**

PA Virtual Unimed Ágil

**Questionário**

Revise seus dados de contato para continuar. Caso haja alguma divergência, clique em cima do dado para atualizar.

E-mail:

Celular:

É muito importante que seus dados de contato estejam atualizados, para que você receba corretamente a prescrição médica, caso necessário.

Continuar

**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.*

## Atendimento adulto (16+)

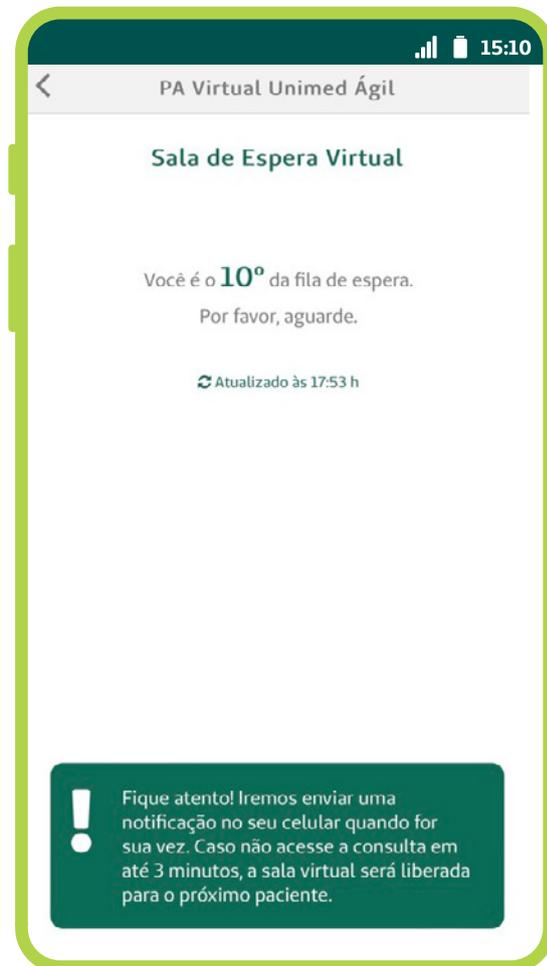
# Sala de Espera Virtual

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

### FIQUE TRANQUILO:

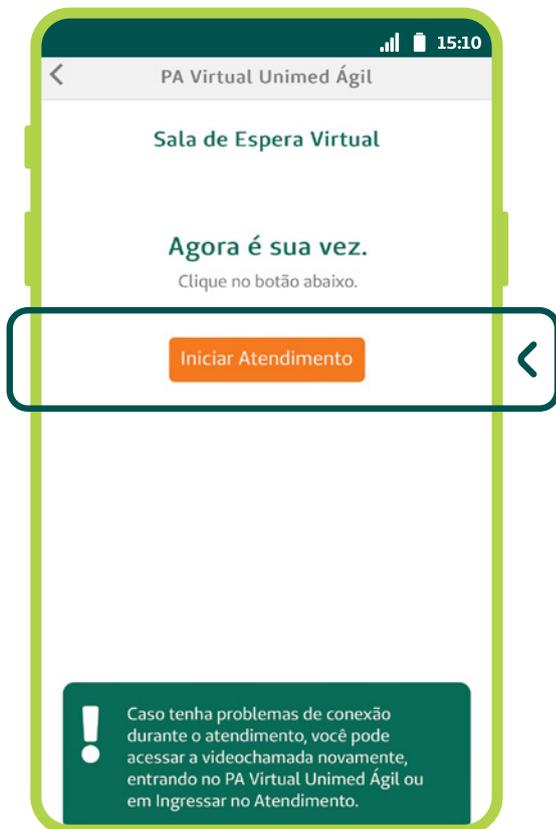
caso tenha outros pacientes na sua frente, você pode minimizar o aplicativo que, ao chegar sua vez, enviamos uma notificação para o seu celular. Lembre-se de conferir nas configurações do seu celular se as notificações por push estão habilitadas.

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.

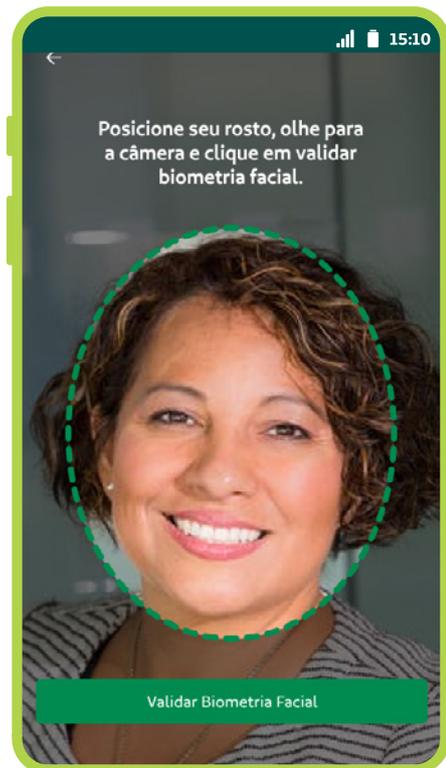
**9** Quando a videochamada for iniciada pelo médico, irá aparecer um botão laranja escrito **Iniciar Atendimento**. Clique para entrar.

**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**.

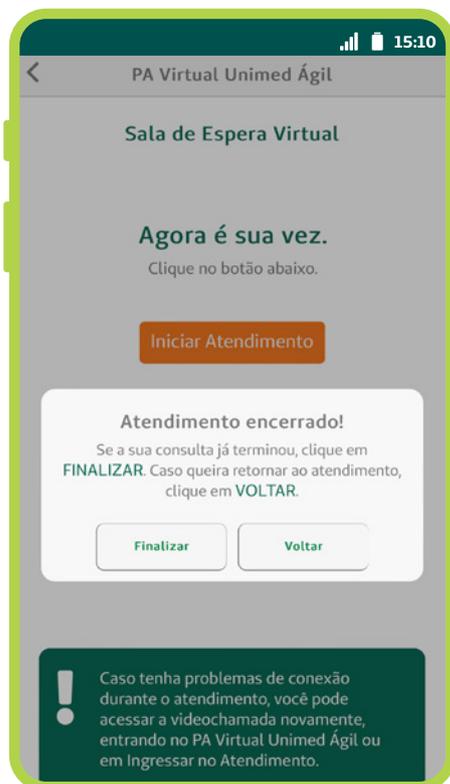
*Caso ainda não tenha a biometria facial cadastrada, isso será feito na hora. Basta posicionar seu rosto na moldura e clicar em **Capturar foto de segurança**. Depois, a câmera será acionada novamente para validar o atendimento e seguir para a consulta.*



**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:



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

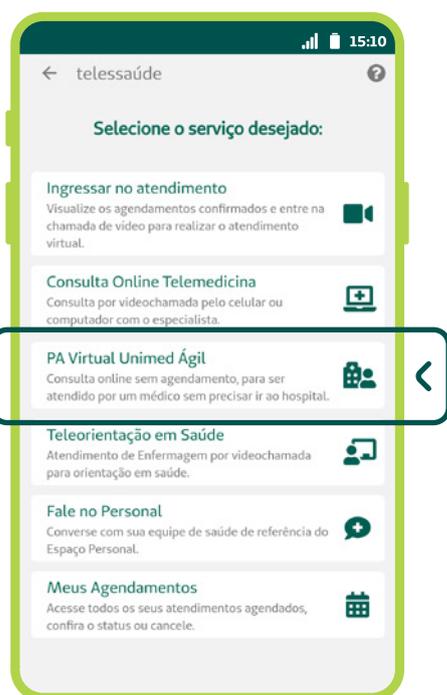
Se a criança possui cadastro, mas não se lembra da senha, clique em **Esqueceu a senha?** e você será redirecionado para redefinição de senha.

- 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:

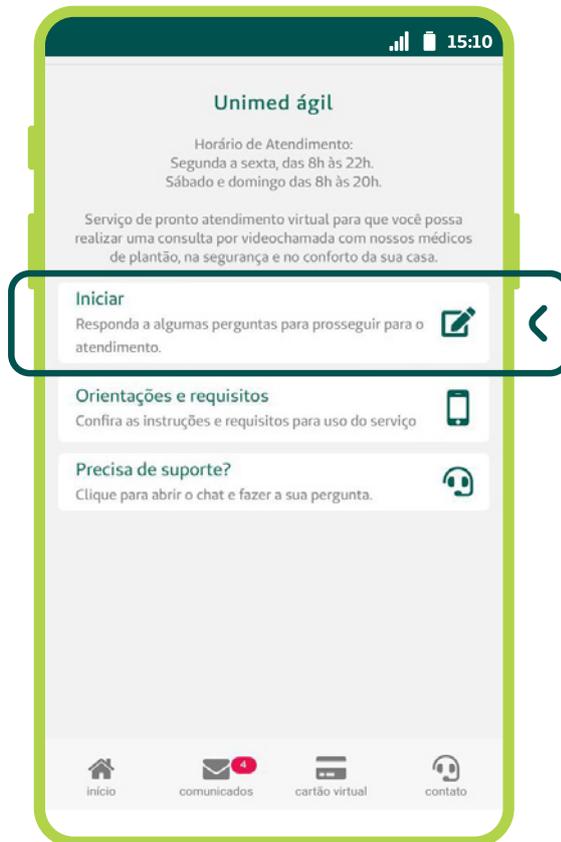
- 1** Na tela inicial do aplicativo, no usuário da criança, clique em **Telessaúde**.



- 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.

PA Virtual Unimed Ágil

**Questionário**

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

- Dor de cabeça (cefaleia)
- Febre
- Resfriado
- Suspeita de Covid-19
- Diarreia e/ou vômito
- Nenhum dos anteriores

Continuar

**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**.*

PA Virtual Unimed Ágil

**Questionário**

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

**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.\**

PA Virtual Unimed Ágil

**Questionário**

JULHO DE 2023

dom	seg	ter	qua	qui	sex	sáb
26	27	28	29	30	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31	1	2	3	4	5	6

12/07/2023 14:25

12/07/2023 14:40

12/07/2023 14:55

12/07/2023 15:10

12/07/2023 15:25

12/07/2023 15:40

**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.*

PA Virtual Unimed Ágil

**Questionário**

Revise seus dados de contato para continuar. Caso haja alguma divergência, clique em cima do dado para atualizar.

E-mail:

Celular:

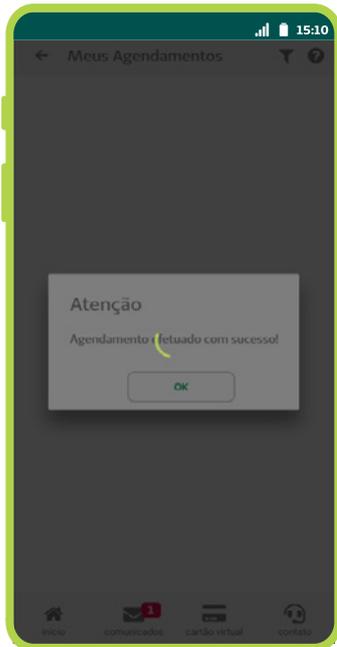
É muito importante que seus dados de contato estejam atualizados, para que você receba corretamente a prescrição médica, caso necessário.

Continuar

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

## Atendimento infantil

- 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.



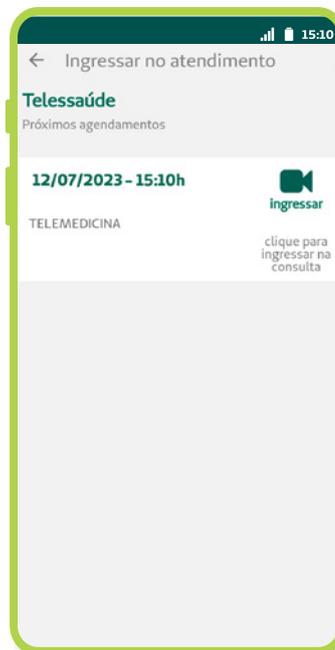
## Meus agendamentos

- 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**.

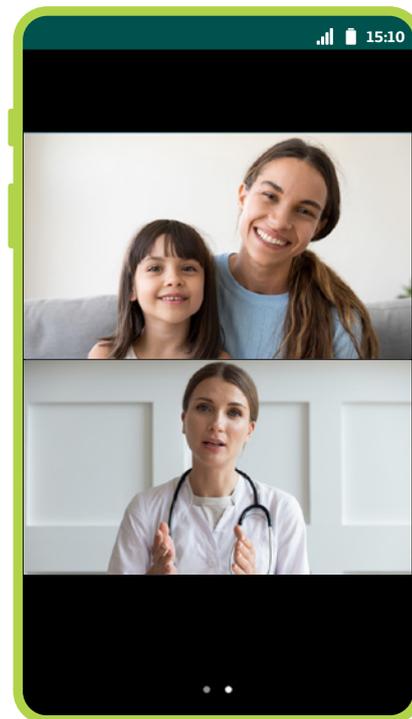
Caso ainda não tenha a biometria facial cadastrada, isso será feito na hora. Basta posicionar o rosto da criança na moldura e clicar em **Capturar foto de segurança**. Depois, a câmera será acionada novamente para validar o atendimento e seguir para a consulta.



## 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.

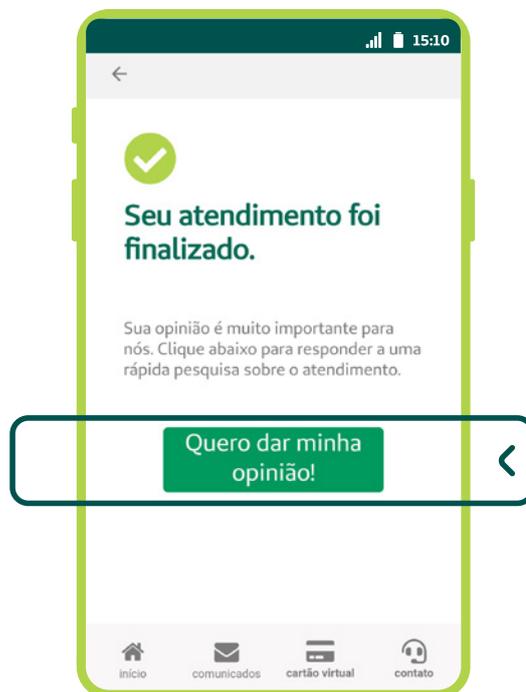
### IMPORTANTE

*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.

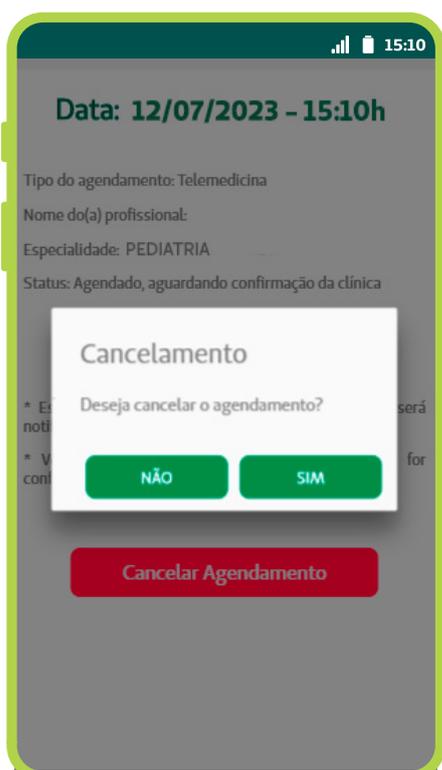
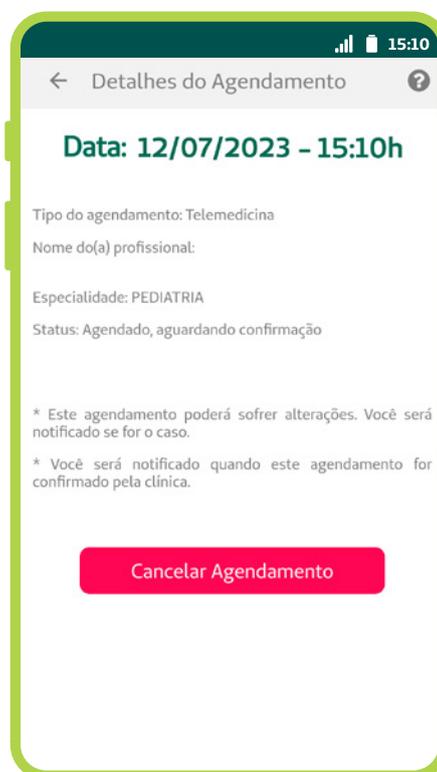


# Cancelamento

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.

PA Virtual Unimed Ágil

15:10

← 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 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.



## 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*

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

*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](https://unimedcampinas.com.br)