

# MANUAL TELEMEDICINA

**FORNECEDOR:** Mediquo Saúde Conectada Ltda

## **APLICATIVO:**

- 1º Passo: Faça o download do aplicativo MEDIQUO na loja virtual da Play Store ou Apple;
- 2º Passo: Ao entrar no aplicativo MEDIQUO acesse a aba perfil no canto inferior direito;
- 3º Passo: Na aba perfil, clique na opção código de ativação ou e-mail corporativo e digite o código da licença recebido.
- 4º Passo: Na aba Consultas, você terá acesso imediato aos médicos da plataforma;
- 5º Passo: Na aba Grupos, você terá acesso à projetos de grupos com outras pessoas para discussão de assuntos de interesse comum, sempre com foco na saúde;
- 6º Passo: Na aba Notícias, você terá informações gerais sobre saúde, matérias, receitas e demais assuntos relacionados à saúde;
- 7º Passo: Voltando à aba Perfil, você poderá acessar os dados da sua conta, como seu perfil, histórico médico, medicamentos utilizados, configuração e contato.

## **FUNCIONAMENTO DOS SERVIÇOS NA PLATAFORMA:**

- Pronto atendimento adulto e infantil (equipe com clínicos, pediatras e médicos de família): 24hs por dia, todos os dias, incluindo feriados;
- Ginecologia: 2 hs por dia, de segunda a sexta-feira (online das 07:00 às 09:00);
- Psicologia: Média de 10hs por dia, sendo segunda e terça-feira (online das 08:00 às 21:00), quarta-feira (online das 08:00 às 12:00 e das 18:00 às 20:00), quinta-feira (online das 08:00 às 17:00 e das 19:00 às 21:00), sexta-feira (online das 08:00 às 12:00 e das 18:00 às 20:00);
  - Nutrição: 8hs por dia, sendo segunda a sexta-feira (online das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00).
- Personal Trainer: 5 hs por dia de segunda a sexta-feira (online das 09:00 às 12:00 e 19:00 às 21:00) e 1 hora no sábado e domingo (online das 13:00 às 14:00);
- Feed de assuntos interessantes em saúde;
- Os menores de 18 anos poderão ser atendidos no App dos seus titulares, exceto na especialidade de psicologia.

**OBSERVAÇÃO AO ATENDIMENTO PSICOLÓGICO:** a Mediquo trabalha continuamente no aperfeiçoamento de protocolos de atendimento e acolhimento das demandas de saúde mental e emocional.

Atualmente é ofertada a modalidade de psicoterapia breve que propõe a realização de 12 sessões, sendo:

- 8 sessões semanais
- 2 sessões quinzenais e
- 2 sessões mensais.

Uma vez completado este protocolo de psicoterapia, os clientes podem continuar seus atendimentos pontuais com as psicólogas, sempre que precisarem e de acordo com a orientação das profissionais. O propósito principal do aplicativo é dar acolhimento e suporte psicológicos para situações de maior prioridade, em especial para proporcionar alívio mais imediato nas situações

de sofrimento mental e emocional. As mensagens dos clientes serão respondidas quando as psicólogas estiverem on-line (bolinha verde). No caso de estarem em atendimento no exato momento em que outro cliente enviou uma mensagem, elas responderão tão logo quanto possível para fazer o acolhimento e os devidos agendamentos

## **DÚVIDAS FREQUENTES:**

- 1- **Como posso iniciar uma consulta e quantas consultas posso fazer no mês?** O início de qualquer consulta é realizado por mensagem escrita tipo “chat” com o profissional de sua escolha, lembrando que para os profissionais online você deve ser atendido em menos de 10 minutos e para os profissionais off-line, seu atendimento será iniciado em até 24 horas, a partir do momento do envio de sua mensagem de solicitação. O cliente pode ficar muito à vontade para iniciar com uma mensagem como se fosse uma conversa entre amigos, através de um aplicativo comum de mensagens. Sempre que for necessário o profissional de saúde vai solicitar sua autorização para prosseguir com uma chamada ou uma videochamada, dando assim seguimento na sua consulta. Os atendimentos dentro da nossa Plataforma podem ser solicitados pelo usuário quantas vezes forem necessárias, sem nenhum custo adicional por isso.
- 2- **As consultas precisam ser agendadas?** Nosso serviço de atendimento em saúde e bemestar nunca precisa ser agendado, sendo realizado de duas maneiras: 1) Profissionais (médicos, enfermeiras, nutricionista e psicólogo) que estiverem online (marcados com uma “bolinha verde”) devem iniciar atendimento por chat em menos de 5 minutos; 2) Profissionais marcados com uma “bolinha cinza” encontram-se temporariamente off line, mas o cliente pode enviar uma mensagem normalmente para este profissional, solicitando um atendimento. Esses profissionais que não estão online vão entrar em contato com o cliente em até 24 horas e, portanto, iniciar o atendimento. Nossa Plataforma de saúde Mediquo disponibiliza médico clínico geral de plantão por 24 horas. As demais especialidades estarão online no mínimo 2hs diariamente de segunda a sexta-feira.
- 3- **Posso usar o meu aplicativo individual para consultar todos da minha família?** Não. Uma licença de ativação para acesso ao aplicativo pode ser instalada somente em um único aparelho celular de um adulto (maior de 18 anos). Esse cliente, caso tenha filhos ou dependentes menores de 18 anos, pode sim conversar com os nossos profissionais sobre a saúde desses menores de idade, sem nenhum custo adicional por este atendimento. Trata-se de um benefício ofertado pela Mediquo. Entre os cônjuges e os maiores de idade, é importante que cada um deles tenha seu acesso individual, ou seja, cada adulto necessita de sua própria licença de uso do aplicativo de saúde (só pode ser usada uma licença em cada aparelho celular). Pela nova LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) em vigor no Brasil, somente menores de idade (filhos ou dependentes reconhecidos) podem usar o aplicativo de saúde de seu responsável. Um cônjuge não pode usar o aplicativo para consultar o outro. Esta restrição é fundamental para atender as exigências éticas e principalmente o sigilo profissional no cuidado à saúde.
- 4- **Se eu precisar fazer um exame, como proceder?** De acordo com a necessidade de cada situação, o profissional médico pode estar solicitando, através de receita digital (assinada eletronicamente), exames que possam auxiliar no diagnóstico e tratamento. Entretanto, para a realização desses exames adicionais, o cliente possui total liberdade para buscar uma clínica diagnóstica ou laboratório de sua preferência. Após realizar os exames, o

cliente deve enviar foto ou anexo dos resultados para o médico de nosso aplicativo que fez essa solicitação (deve enviar mesmo que o profissional esteja off-line) ou pode também enviar os exames para os médicos que estiverem online naquele momento.

- 5- **Os pedidos de exames gerados no aplicativo são válidos para o SUS (Sistema Único de Saúde)?** Os pedidos de exames pelo aplicativo não podem ser utilizados para utilização no SUS. Entretanto, o cliente pode procurar um serviço credenciado do SUS como as unidades básicas de saúde e pronto atendimentos para que um profissional médico registrado no SUS reavalie a necessidade do cliente e assim realize um pedido com a documentação própria do SUS.
- 6- **Posso acessar a qualquer horário o App?** Seu aplicativo funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana, sempre haverá um médico (a) de plantão para atender, incluindo feriados.
- 7- **Quais as informações pessoais são necessárias para se cadastrar no aplicativo?** É necessário apenas o registro com dados básicos e preenchidos pelo próprio cliente: a. nome completo; b. idade; c. endereço de e-mail; d. data de nascimento; e. informações adicionais de saúde (como doenças anteriores e medicamentos em uso)
- 8- **Como proceder com perda ou troca do aparelho celular?** Uma vez que o cliente já tenha se cadastrado e ativado o aplicativo anteriormente, para o seu acesso através do novo celular, basta reinstalar o aplicativo e logar novamente. O cliente deve seguir os mesmos passos iniciais de instalação usando o seu mesmo acesso anterior, ou seja, com Facebook, Google ou gerando novamente o código por SMS. No caso de login por SMS, o aplicativo será ativado automaticamente se o cliente estiver usando o mesmo número de contato.
- 9- **Os clientes podem receber receita médica digital através do aplicativo Mediquo? E quais medicamentos são autorizados por prescrição eletrônica?** Os médicos do aplicativo Mediquo estão habilitados e certificados para emissão de receita médica, sempre que for preciso. A receita digital será enviada para o cliente como uma mensagem no próprio aplicativo, em documento tipo PDF, assinado eletronicamente e é válida em todo território nacional e aceita na maioria das redes de farmácias. Todos os medicamentos mais comuns como anti-inflamatórios, analgésicos e antitérmicos podem ser prescritos por receita digital. Podemos prescrever também todos os medicamentos que são aceitos em receituário de controle especial (branco de 2 vias) como: oxicodona, codeína, tramal, fenobarbital, zolpidem, antidepressivo (tricíclicos, fluoxetina), antipsicóticos (haloperidol), antiepilépticos (gabapentina), anabolizantes e os antibióticos.
- 10- **Quais as versões de iOS e Android são compatíveis com o aplicativo Mediquo?** Android a partir da versão 6.0 - iOS a partir da versão 11.0
- 11- **O aplicativo Mediquo está de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)?** Sim, estamos em acordo com LGPD. A Mediquo passa por auditorias externas anuais da RGD (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) e PenTest realizadas pela Deloitte e Ernst & Young, garantindo a máxima proteção de dados e segurança da plataforma. E os dados de cadastro pessoal dos clientes não podem ser identificados pelos profissionais que atendem no aplicativo, sendo uma ferramenta digital 100% profissional e segura.