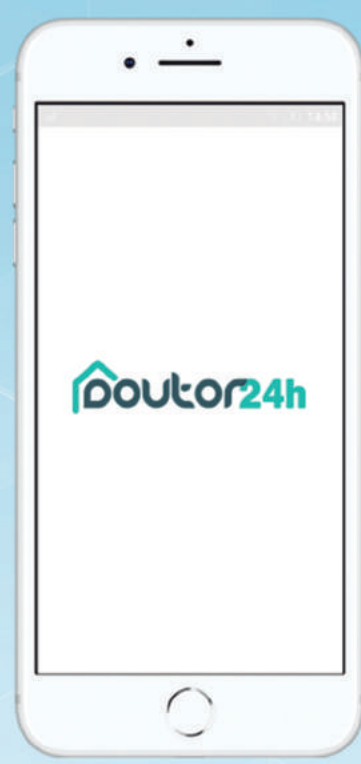


GUIA DE ORIENTAÇÕES DO VÍDEO ATENDIMENTO MÉDICO DOUTOR 24H



1. O que é o Doutor 24h?
2. Quem pode ser atendido?
3. Porque utilizar o aplicativo Doutor 24h?
4. Como utilizar o aplicativo Doutor 24h?
5. Perguntas frequentes.

1. O QUE É O DOUTOR 24H?

O **Doutor 24h** é um serviço que conecta médicos e pacientes de maneira cômoda e segura através de um aplicativo para smartphone (iOS e Android), permitindo acessar a qualquer hora do dia ou da noite consultas médicas, por meio de vídeo atendimento. As consultas poderão ser realizadas na **hora ou agendadas** conforme opção e conveniência do paciente.

Amplia seu acesso ao serviço médico de qualidade **gerando satisfação, ganhando tempo, evitando deslocamento e longas filas de espera em pronto atendimentos**. O Doutor 24h é capaz de resolver grande parte das situações que levam as pessoas a buscarem uma consulta médica, desde sintomas simples de resfriado, sintomas respiratórios, gastrointestinais, urinários e também problemas oculares, problemas de pele, e vários outros que podem ser avaliados através de vídeo consulta.

2. QUEM PODE SER ATENDIDO?

Todos os beneficiários cadastrados no serviço Doutor 24h serão atendidos sempre que precisarem de uma consulta médica e optarem pela vídeo consulta.

Exemplos de situações onde a vídeo consulta pode ser a primeira opção, pois tem alta resolutividade:

- Pais de bebês e crianças: não querem sair de casa para uma sala de espera de um hospital/emergência com uma criança doente e com febre;
- Idosos e/ou pessoas com limitação da mobilidade: dificuldade de deslocamentos ou onde o transporte é possível, mas não prático;
- Pessoas muito ocupadas ou com horários de trabalho pouco flexíveis: não têm disponibilidade para ficar aguardando longo tempo de espera;
- Problema de saúde agudo que deixa o beneficiário sem disposição para dirigir-se a um pronto atendimento;
- Não residentes: pessoas que não conhecem a cidade ou o país, mas precisam de um médico.

3. PORQUE UTILIZAR O APLICATIVO DOUTOR 24H?

- O aplicativo Doutor 24h permite uma conexão direta e segura, 24 horas por dia, todos os dias do ano, com médicos experientes;
- Facilidade de acesso ao aplicativo e acesso imediato à consulta se necessário ou se desejar;
- Comodidade e acesso a saúde sem necessidade de deslocamento;
- Disponibilização de agenda para escolha de horário de atendimento;
- Possibilidade de prescrição de tratamento, se relacionado ao motivo do atendimento.

4. COMO UTILIZAR O APLICATIVO DOUTOR 24H?

Após receber o e-mail de boas vindas com um link para início da utilização do serviço, clicar no link recebido e baixar o aplicativo. Para fazer o download do aplicativo é necessário ter acesso à internet em um smartphone com sistema iOS ou Android.

OBS: Orientamos que o usuário não baixe o aplicativo diretamente das lojas App Store e Google Play antes de receber o link de acesso para efetuar o download, pois caso isso ocorra ficará vinculado ao produto como um usuário Pessoa Física e as consultas necessitarão de pagamento via cartão de crédito ou débito. Isso ocorre, pois, o CPF ainda não estará cadastrado e vinculado ao plano da empresa.

Cadastro: após instalar o aplicativo, em **Definições** irão constar seus dados: nome, data de nascimento, telefone, e-mail, crie uma senha de sua preferência e clique em **REGISTRAR** para efetuar seu login no aplicativo.

A qualquer momento você pode redefinir seu perfil, adicionar dados à sua conta;

Tipo de atendimento: usuário opta por ser atendido por uma consulta médica via vídeo;

Categoria: usuário define quem receberá o atendimento, conforme modelo de contratação do produto, com as seguintes categorias crianças, idosos e adultos para que o aplicativo busque o médico conforme sua necessidade;

Opção de médicos: existe uma agenda dos médicos que poderá mudar conforme dia e horário;

Agendamento: usuário poderá escolher se deseja realizar a vídeo consulta naquele momento ou agendar para um horário específico;

Consulta marcada: o profissional médico receberá um aviso sobre o agendamento através do aplicativo;

Vídeo Chamada: o atendimento realizado através de vídeo ficará registrado em nossa plataforma;

Histórico Consultas: o usuário pode acessar e verificar todos os atendimentos recebidos, com informações de data, tipo de atendimento, médico que realizou o atendimento e valor pago. O usuário e detentor de seu prontuário e acessará a qualquer tempo, por meio de solicitação;

Avaliação: área onde usuário realiza avaliação e elogios a respeito do atendimento realizado pelo profissional.

5. PERGUNTAS FREQUENTES:

Entre no nosso site, no link abaixo, para encontrar informações importantes, como: em que situações deve-se usar vídeo consulta, o que fazer em casos de ocasiões de emergência, entre outras.

<https://www.meudoutor24h.com.br/quando-usar/>

Como eu posso ter acesso ao registro da minha consulta?

O prontuário eletrônico dos beneficiários Doutor 24h ficam armazenados em servidores respeitando sua segurança e privacidade. Se precisar de informações referentes ao seu atendimento basta solicitar através do e-mail contato@meudoutor24h.com.br que lhe enviaremos.

Como eu posso ter acesso ao Doutor 24h, além do aplicativo?

Através do número **0800 888 9505**. Você poderá obter informações sobre seu serviço, suporte técnico e também solicitar um link para efetuar sua consulta caso não esteja com seu aplicativo instalado em seu celular.

Ou através do e-mail contato@meudoutor24h.com.br onde você poderá obter informações sobre seu serviço ou solicitar suporte técnico.

O Doutor 24h prescreve medicamentos?

Sim, o médico poderá prescrever medicamentos sempre que achar adequado à condição clínica apresentada pelo paciente durante a tele consulta.

O Doutor 24h emite atestado?

O médico poderá fornecer atestado quando julgar necessário o afastamento do paciente devido a queixa apresentada durante a tele consulta.

Como eu receberei a receita, a solicitação de exames e o atestado?

A receita, o atestado e a solicitação de exames serão enviados para o e-mail do paciente (ou do responsável). Sempre com todas as informações sobre o médico que lhe atendeu e a assinatura digital do médico.

