

# MANUAL DO BENEFICIÁRIO

Pronto Atendimento Digital + Especialistas  
+ Psicologia



# Nossas mais sinceras boas-vindas ao universo da saúde digital!



Sabia que agora você tem acesso a um benefício completo de telemedicina e pode cuidar da sua saúde com muito mais **conforto, segurança e comodidade?**

Com o Pronto Atendimento Digital, você conta com médicos generalistas, pediatras e enfermeiros disponíveis **24 horas por dia, 7 dias por semana**, além de agendar consultas com **mais de 25 especialidades médicas e psicólogos** para o melhor dia e horário por meio da nossa plataforma.



E no Manual do Beneficiário, você vai saber como aproveitar esse benefício da melhor forma e descobrir como é ter mais **bem-estar e qualidade de vida na palma da sua mão**. Vamos nessa?



## EM QUAIS CASOS POSSO UTILIZAR O PRONTO ATENDIMENTO DIGITAL?



Sintomas leves como dor de cabeça ou garganta, febre, tosse, enjoos, manchas na pele e outros problemas de baixa complexidade;



Retorno de consultas e análise de exames solicitados anteriormente;



Acompanhamento de doenças crônicas, como diabetes e hipertensão;



Dúvidas sobre qual especialidade médica buscar;



Questões de saúde durante uma viagem.

## QUAIS AS VANTAGENS DA TELEMEDICINA E DA TELEPSICOLOGIA?

### **MAIS PRATICIDADE**

Seja atendido de onde estiver, em poucos minutos, usando apenas seu celular, tablet ou computador para se conectar com o médico.

### **MAIOR COMODIDADE**

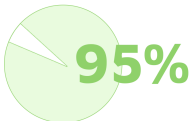
Sem trânsito, sem fila de espera e sem deslocamentos desnecessários até o consultório

### **MAIS SEGURANÇA**

Todos os prontuários são feitos de maneira 100% digital e seus dados ficam seguros e protegidos, apenas você e o médico têm acesso às informações discutidas durante a consulta.

## MENOS AUTODIAGNÓSTICO E AUTOMEDICAÇÃO

Chega de jogar os sintomas na internet ou tomar aquele remedinho por conta própria, a telemedicina permite que você tire dúvidas e receba uma orientação adequada de forma rápida, segura e eficiente.



**dos pacientes** que procuram a Telemedicina Docway solucionam seus problemas na teleconsulta.

Sempre que precisar, você conta com uma equipe de profissionais altamente capacitados para auxiliar e oferecer a melhor orientação de saúde para o seu caso. Tudo isso de forma rápida, inteligente e, principalmente, **humanizada!**

### CUIDADO ESPECIALIZADO DE ENFERMAGEM



Contamos com um time de enfermeiros dedicados ao acolhimento por áudio e vídeo, atuando como verdadeiros concierges de saúde e direcionando o usuário para o atendimento adequado, seja encaminhando para consulta com especialista ou orientando o paciente a buscar um pronto-socorro. Além de prestar apoio ao médico e ao paciente antes, durante e após consulta.

## COMO AGENDAR CONSULTAS UTILIZANDO A PLATAFORMA DE TELEMEDICINA DA DOCWAY?

### PELO TELEFONE

- 1** Entre em contato com a nossa Central de Atendimento pelo telefone 3003-6291 e digite o número do seu CPF ou da carteirinha do convênio de saúde.
- 2** Nossa equipe de enfermagem realizará o primeiro acolhimento e fará o encaminhamento para a consulta com um de nossos médicos generalistas ou pediatras.
- 3** Em seguida, você receberá o link de acesso por e-mail, SMS e WhatsApp para realizar sua consulta pelo celular, tablet ou computador.
- 4** Após essa primeira avaliação, o médico generalista vai entender os sintomas apresentados e, se necessário, fazer o encaminhamento para o atendimento com um especialista ou psicológico.
- 5** Ao final do atendimento, caso o médico faça alguma prescrição, atestado ou pedido de exame, o documento digital será enviado para você por SMS e e-mail.



## PELO APLICATIVO

- 1** Baixe o aplicativo da Docway no seu celular pelo Google Play ou Apple Store. É simples e seguro!
- 2** Para acessar o aplicativo pela primeira vez, é necessário realizar um rápido cadastro utilizando seu e-mail e CPF.
- 3** Após realizar o cadastro, faça login no aplicativo e clique na opção "Agendar atendimento por vídeo" que aparece na tela inicial.
- 4** Em seguida, descreva os sintomas e escolha o melhor dia e horário para realizar a sua consulta com um de nossos médicos generalistas ou pediatras.
- 5** Você receberá o link de acesso por e-mail, SMS e WhatsApp para realizar sua consulta. Também é possível acompanhar o status do seu atendimento direto pelo aplicativo!
- 6** O médico generalista vai entender os sintomas apresentados e, se necessário, fazer o encaminhamento para o atendimento com um especialista ou psicólogo.
- 7** Ao final do atendimento, caso o médico faça alguma prescrição, atestado ou pedido de exame, o documento digital será enviado para você por SMS e e-mail.

## NAVEGADORES COMPATÍVEIS

Para evitar problemas ao acessar a nossa plataforma, recomendamos o uso de versões recentes dos navegadores Chrome, Firefox ou Safari. Confira qual a melhor opção para o seu dispositivo:

|         | CHROME | FIREFOX | SAFARI | EDGE (CHROMIUM) |
|---------|--------|---------|--------|-----------------|
| Android | ✓      | ✓       | —      | —               |
| iOS     | ✓      | —       | ✓      | —               |
| Linux   | ✓      | ✓       | —      | —               |
| macOS   | ✓      | ✓       | ✓      | ✓               |
| Windows | ✓      | ✓       | —      | ✓               |

## AGENDEI MINHA CONSULTA, E AGORA?

Apesar de o atendimento médico por vídeo ser bastante comum, muita gente ainda não sabe como se preparar para uma teleconsulta. Mas calma, que aqui vão algumas recomendações básicas e imprescindíveis que você deve seguir:





Mesmo à distância, **aja como se estivesse em uma consulta presencial**. Então nada de comer, beber ou ficar sem camisa durante o atendimento, combinado?



**Seja pontual!** Respeite o horário agendado e, caso necessite cancelar ou remarcar sua consulta, entre em contato com a nossa Central de Atendimento.



Escolha um **ambiente tranquilo, confortável e, se possível, com boa iluminação** para conversar com o médico.



**Teste sua conexão de internet, microfone e câmera com antecedência** para garantir que tudo esteja funcionando e evitar problemas durante a consulta.



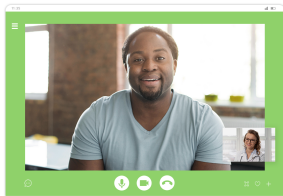
**Anote possíveis dúvidas** que gostaria de abordar com o médico sobre a sua saúde e preste atenção em todas as informações fornecidas durante o atendimento.



E por fim, mas não menos importante: nossos profissionais de saúde estão disponíveis para acolher, ajudar e oferecer a melhor orientação possível para o seu caso, lembre-se de tratá-los sempre com **respeito e cordialidade**.

## FICAR EM DIA COM A SUA SAÚDE NUNCA FOI TÃO FÁCIL, NÃO É MESMO?

Então agora que você já sabe como é simples, rápido e seguro realizar consultas sem sair de casa, não deixe de utilizar o seu benefício.



Ficou com alguma dúvida?

Entre em contato com a Central de Atendimento pelo telefone 3003-6291.

# Docway

Cuidado inteligente

 [docway.com.br](https://docway.com.br)

 /GoDocway  @docway  Docway  @godocway