

Manual de Uso

Pronto Atendimento Virtual

Allianz Vida e
Hospital Israelita
Albert Einstein



Índice

-  Elegibilidade para acesso ao Pronto Atendimento Virtual _____ 03
-  O que é o Pronto Atendimento Virtual? _____ 04
-  Quais são os benefícios _____ 05
-  Como se cadastrar _____ 06
-  Como usar _____ 10
-  Quando usar _____ 14
-  Dúvidas Frequentes _____ 15
-  Suporte técnico _____ 22





Elegibilidade para acesso ao Pronto Atendimento Virtual

O Pronto Atendimento Virtual do Hospital Israelita Albert Einstein está disponível em todas as ofertas do nosso portfólio Vida Individual, para os Segurados **Titulares e sem limite de utilização**.

O segurado titular estará habilitado a acessar o serviço de Pronto Atendimento Virtual, com profissionais do Hospital Israelita Albert Einstein, disponível em https://mkt.einstein.br/pa_allianz

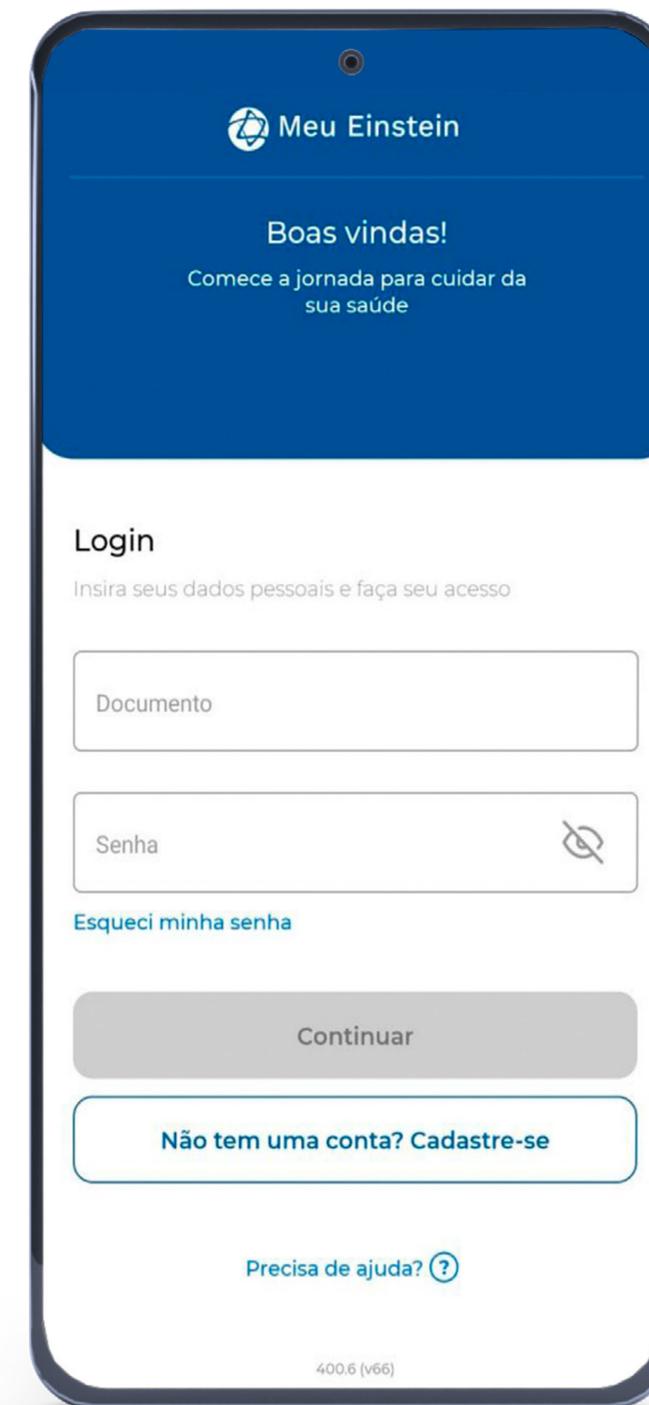
Disponível após período de **carência (7 dias)**.



O que é o Pronto Atendimento Virtual?

É um serviço de consultas médicas online com foco em sintomas leves e comuns, mas que precisam de atenção imediata, como febre, coriza, diarreia, entre outros.

A equipe do **Hospital Israelita Albert Einstein** está disponível **24 horas por dia, 7 dias por semana**, para orientá-lo e fornecer o tratamento mais adequado.





Quais são os benefícios?



Benefício agregado, tornando o seguro de vida um serviço para o presente, para proteção no hoje.



Em poucos minutos, você terá acesso a um médico do Einstein no conforto de seu lar ou onde estiver.



A qualidade do atendimento e a confiança que somente o Hospital Israelita Albert Einstein pode oferecer.



Maior apoio para você tirar suas dúvidas médicas e receber orientações profissionais.



Comodidade para você não precisar se deslocar até uma clínica ou hospital.



Atendimento 24 horas, 7 dias por semana.

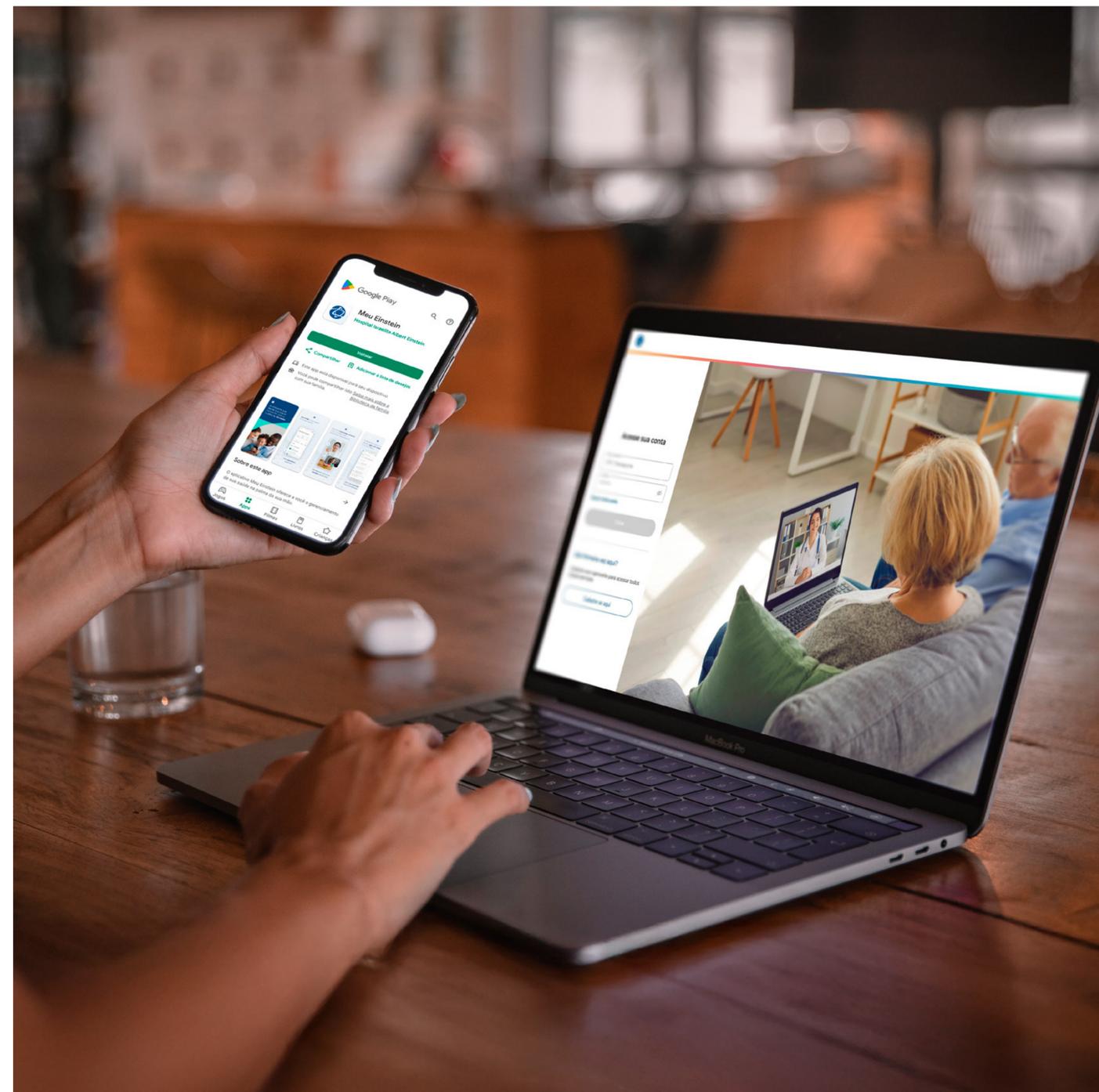


Como se cadastrar?

Após concluído o processo de contratação do Seguro de Vida Individual, é necessário realizar cadastro no portal ou aplicativo Meu Einstein, conforme passos a seguir:

PASSO 01

Acesse pelo link https://mkt.einstein.br/pa_allianz ou pelo aplicativo [Meu Einstein](#), disponível na App Store e no Google Play.



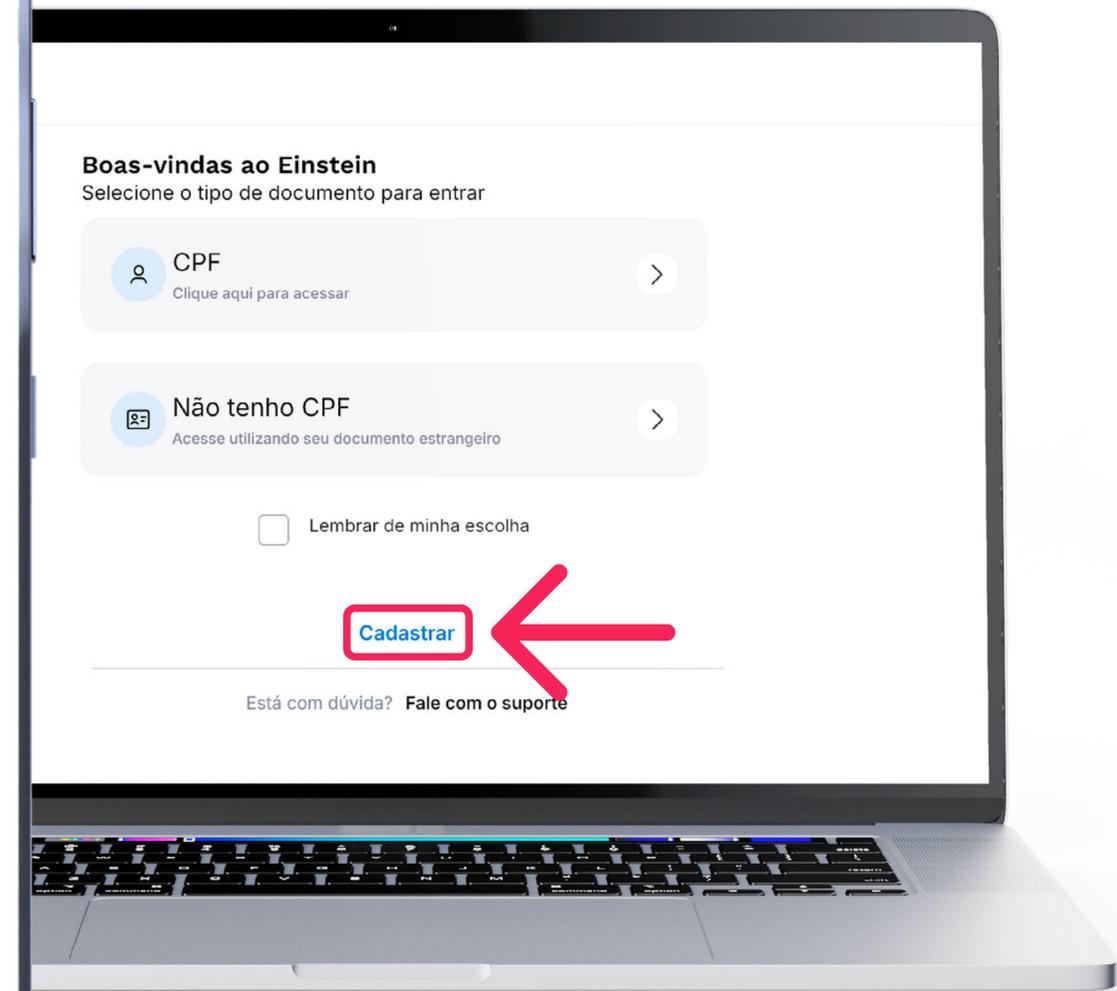
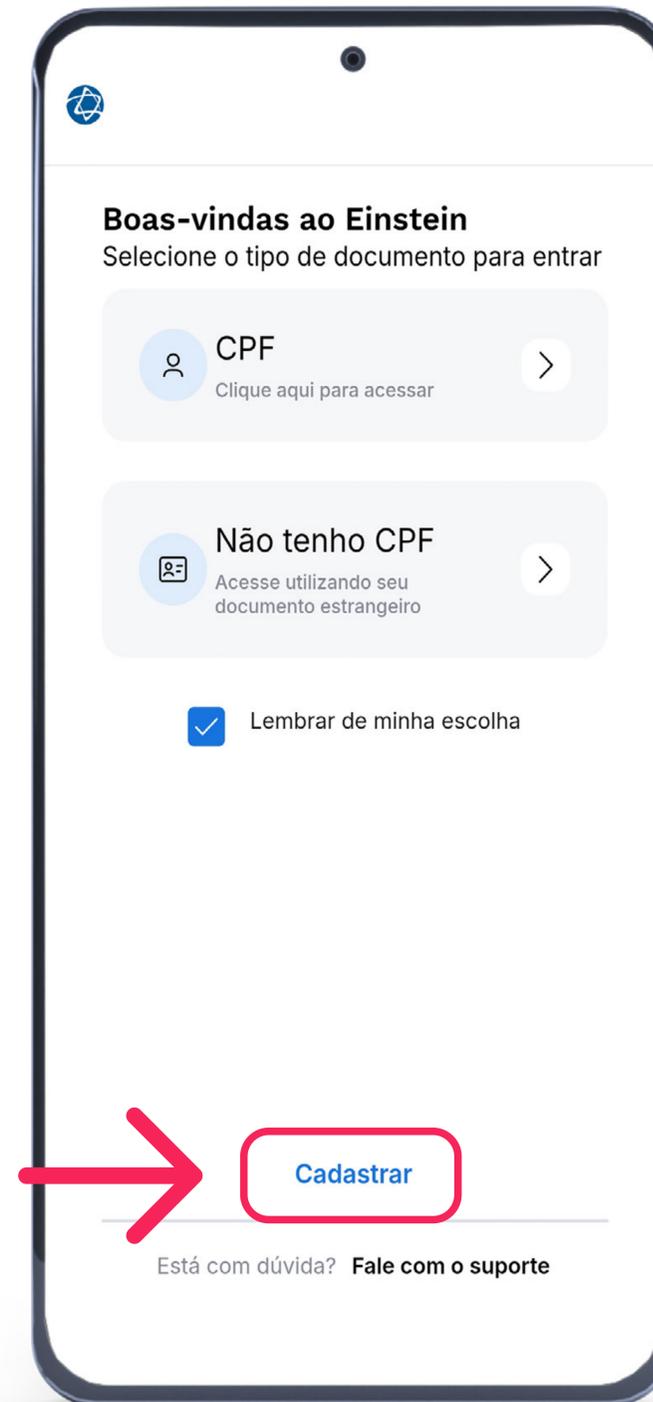


Como se cadastrar?

PASSO 02

Abra o aplicativo e na área de login, clique no botão **"Cadastrar"**.

Obs.: no site, é preciso clicar no botão **'Login'** para acessar a área.

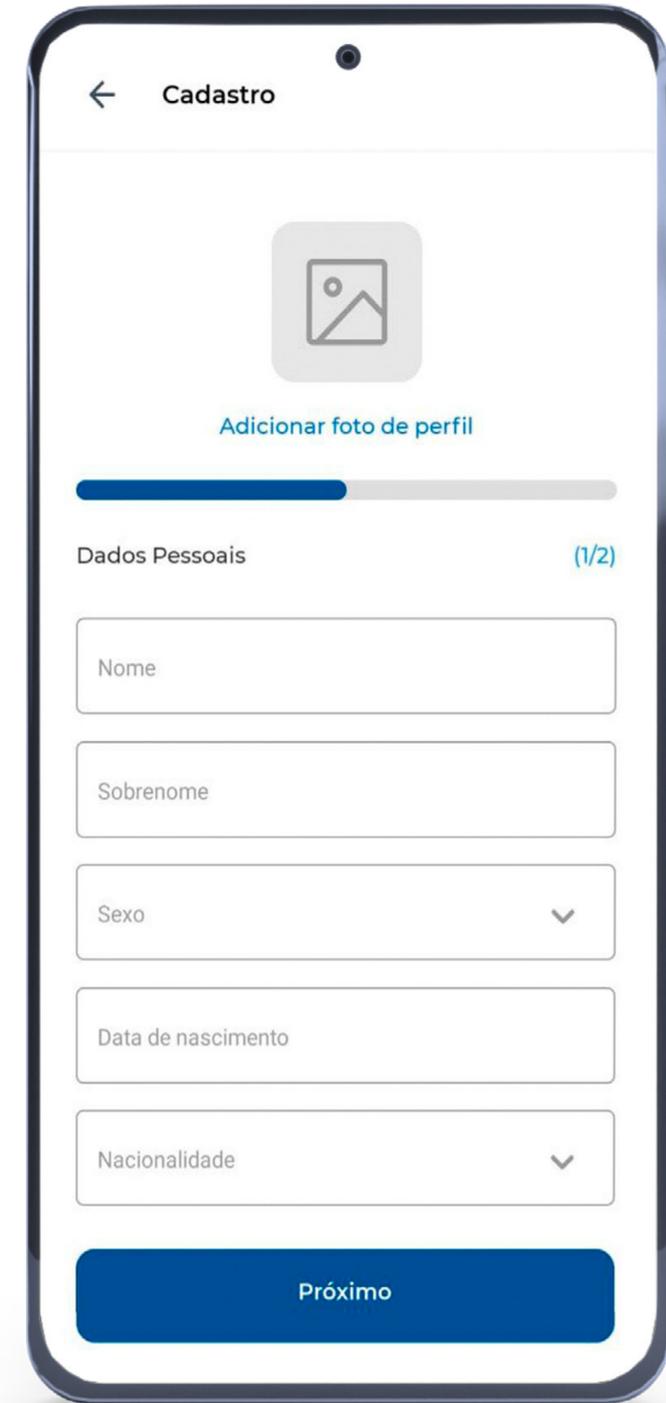




Como se cadastrar?

PASSO 03

Preencha os dados solicitados e clique no botão **“Concluir”**.



The image shows a smartphone screen displaying the registration form (Cadastro). At the top, there is a back arrow and the title "Cadastro". Below the title is a placeholder for a profile picture with the text "Adicionar foto de perfil". A progress bar is visible below the profile picture placeholder. The form is titled "Dados Pessoais (1/2)" and contains the following fields:

- Nome
- Sobrenome
- Sexo (dropdown menu)
- Data de nascimento
- Nacionalidade (dropdown menu)

At the bottom of the form is a blue button labeled "Próximo".

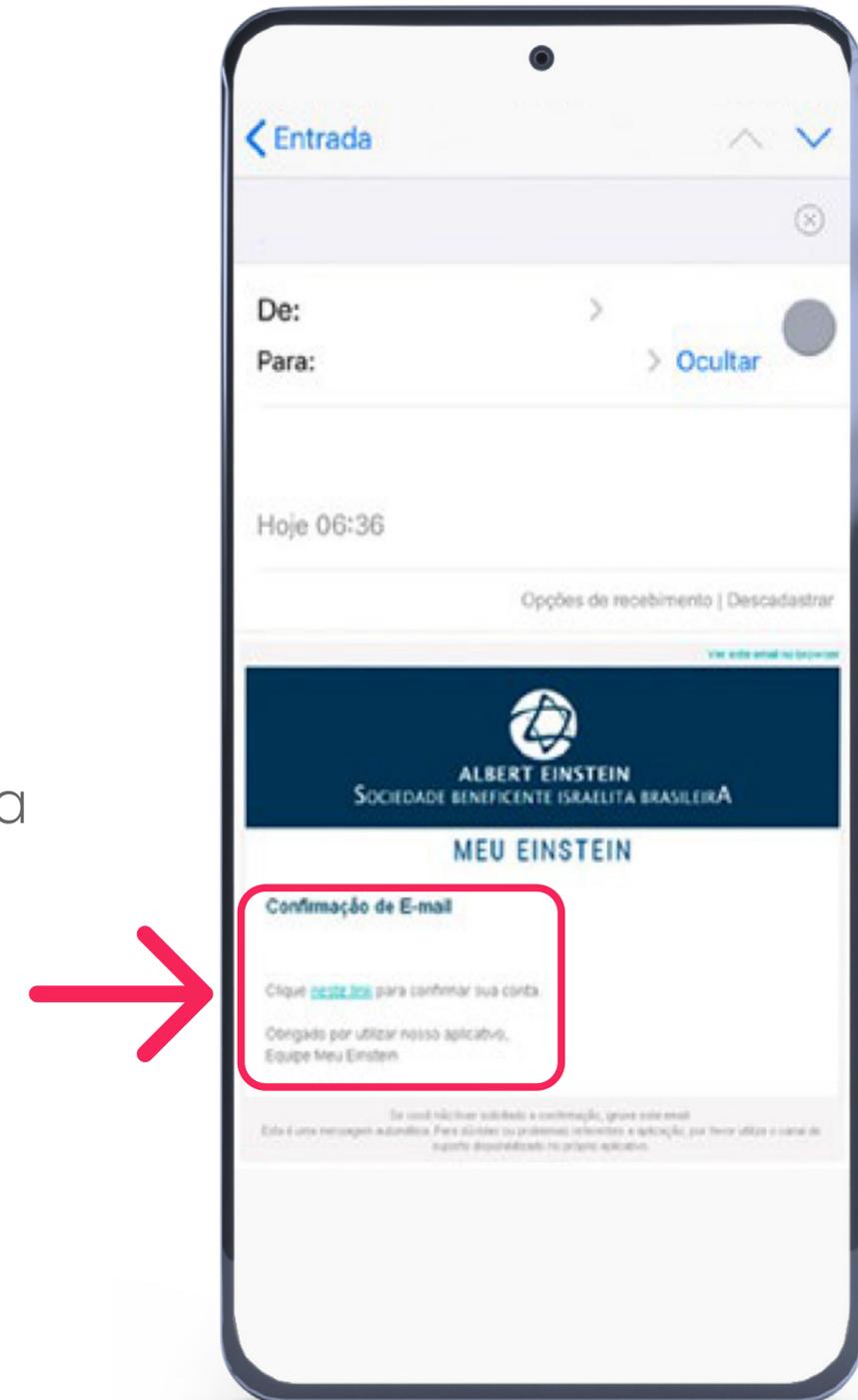


Como se cadastrar?

PASSO 04

Você receberá um e-mail para **ativar a conta**. Acesse sua caixa de e-mails e clique no link de ativação.

Procure na caixa de spam caso não o encontre o e-mail na caixa de entrada.



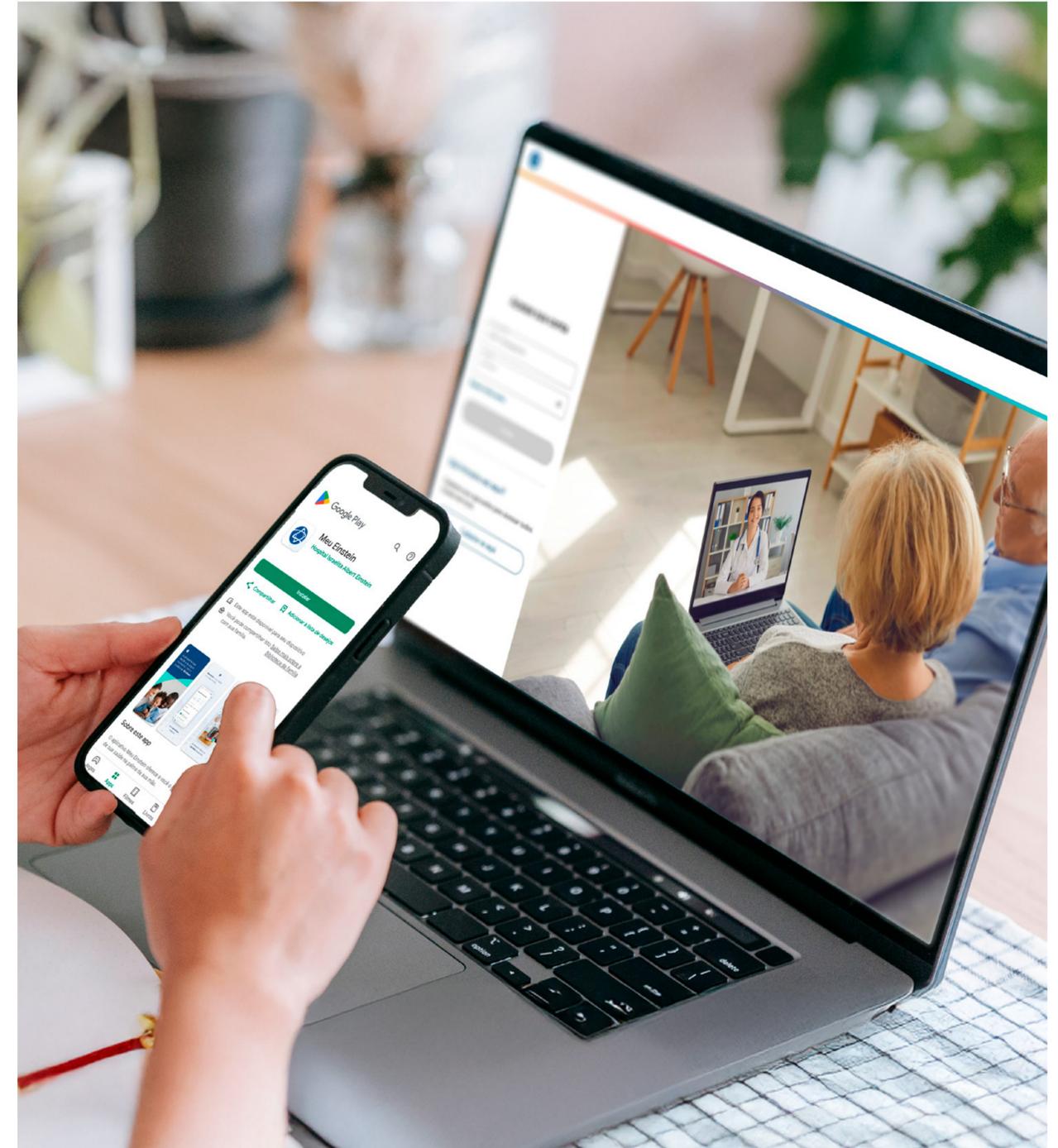


Como usar?

Após todo o passo de cadastro, siga o passo a passo para acessar a plataforma Meu Einstein:

PASSO 01

Faça o login pelo link https://mkt.einstein.br/pa_allianz ou pelo aplicativo [Meu Einstein](#), disponível na App Store e no Google Play.





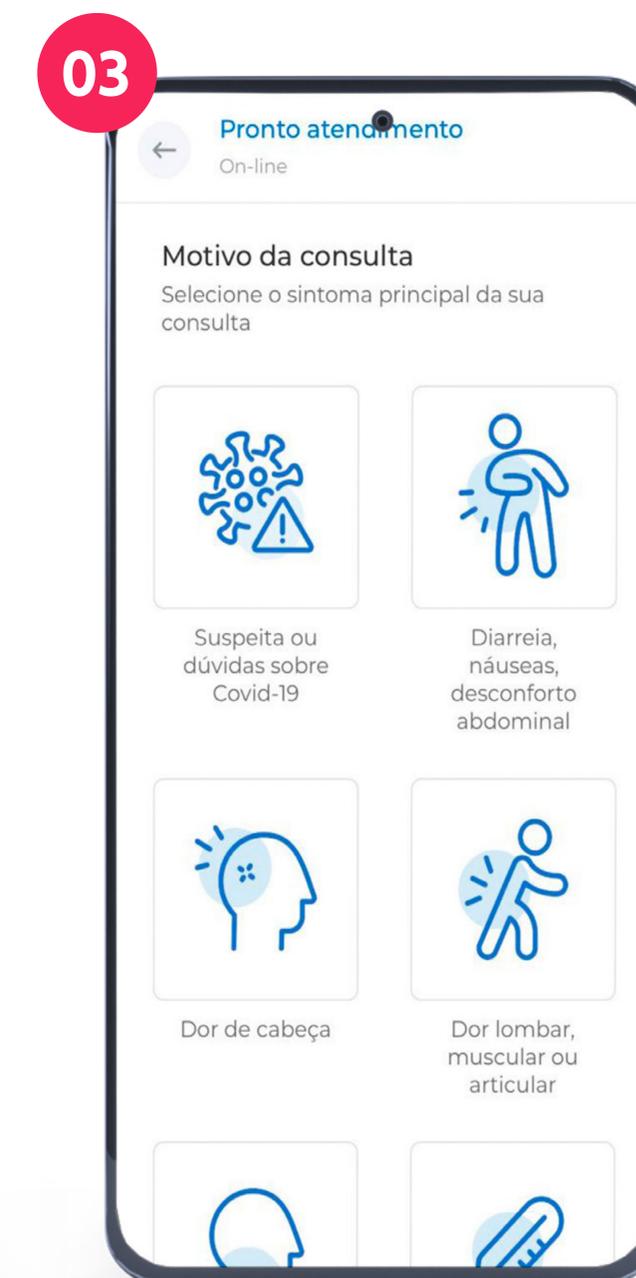
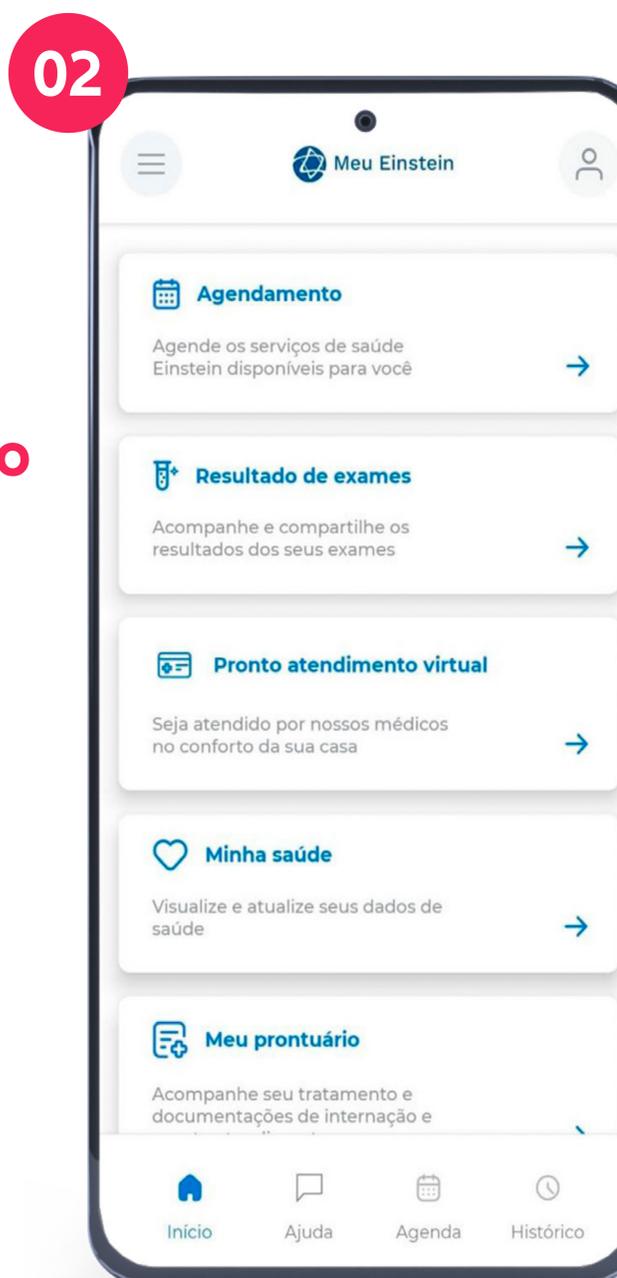
Como usar?

PASSO 02

Clique no botão correspondente ao **Pronto Atendimento Virtual** para acessar o atendimento imediato.

PASSO 03

Selecione o ícone que represente o principal **motivo de sua consulta**.





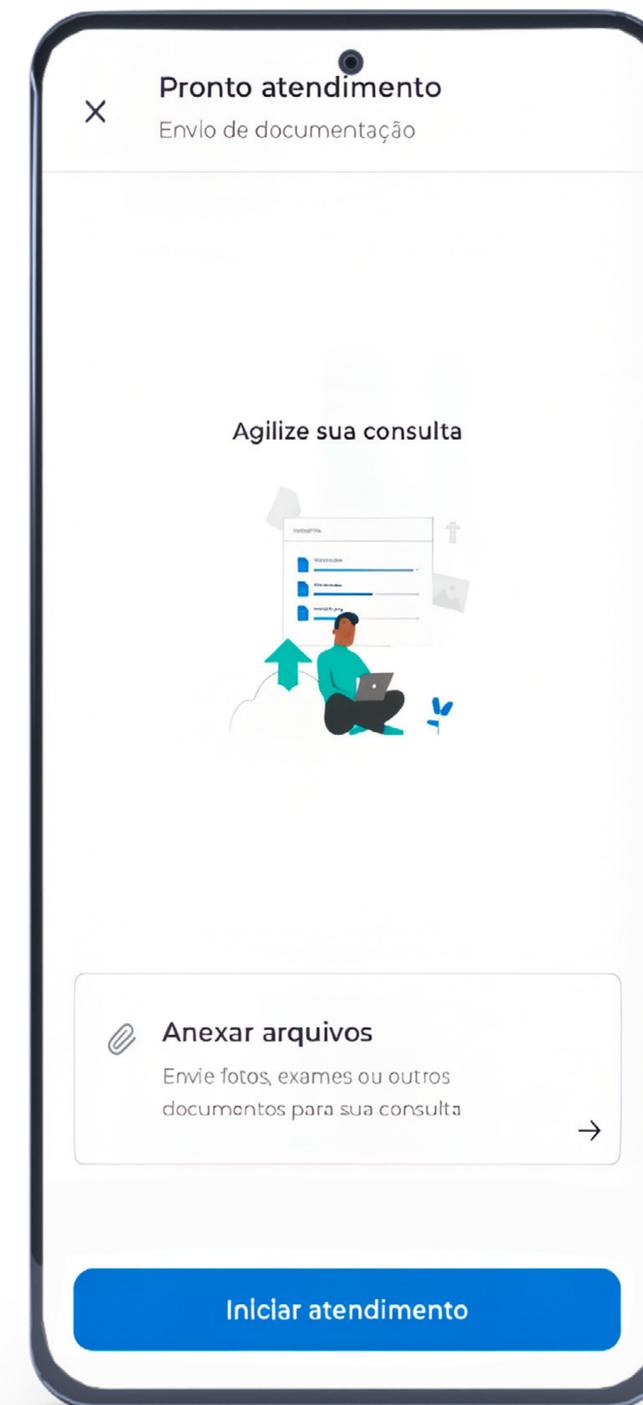
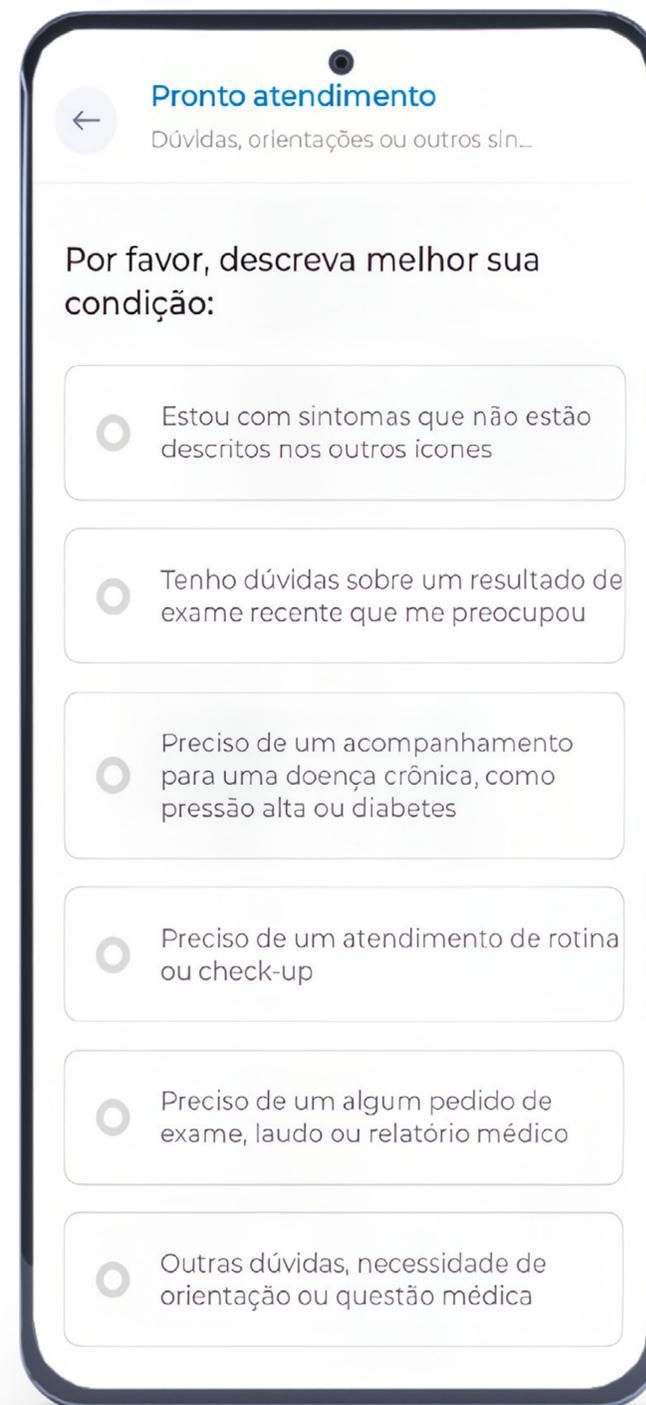
Como usar?

PASSO 04

Para detalhar melhor sua necessidade, **responda algumas perguntas** sobre seus sintomas, conforme solicitado.

PASSO 05

Antes de iniciar o seu atendimento, caso ache necessário, envie fotos ou resultados de exames relacionados aos seus sintomas clicando no botão **“Anexar arquivos”**.



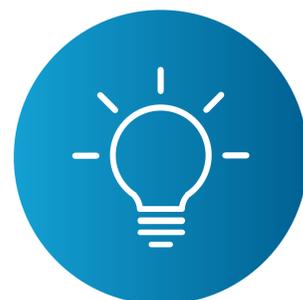


Como usar?

Para ter uma melhor experiência de atendimento on-line, siga as seguintes dicas:



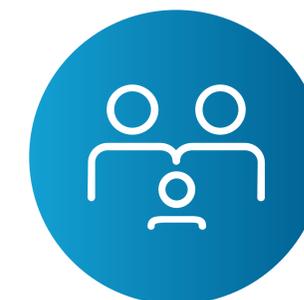
Esteja com os documentos em mãos (com foto e CPF).



Esteja em um ambiente silencioso, bem iluminado, com privacidade e segurança.



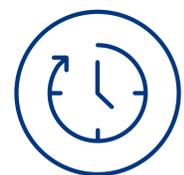
Garanta uma boa conexão que permita acesso a áudio e vídeo (utilizar rede wi-fi, de preferência).



Em casos pediátricos, o responsável deverá estar presente junto do paciente que será atendido.



Ambientes com grande circulação ou ruídos externos, como restaurantes, centros comerciais, ambientes públicos, veículos e outros, podem dificultar a comunicação durante o atendimento. Por isso, as consultas serão realizadas apenas se o paciente estiver em um local tranquilo e com poucos ruídos.



Quando usar?

O **Pronto Atendimento Virtual**, pode ser utilizado em caso de sintomas comuns, mas que precisam de atenção imediata, como os exemplos ao lado. O foco é evitar uma ida ao hospital em situações de baixa gravidade, proporcionando conforto e segurança ao paciente.



Suspeita ou dúvidas sobre Covid-19



Dor de cabeça



Diarreia, náuseas, desconforto abdominal



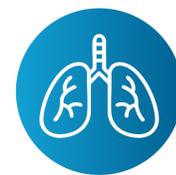
Dor de garganta



Sintomas oculares



Dor lombar, muscular ou articular



Sintomas respiratórios



Alergias e lesões na pele



Febre ou mal-estar isolados



Sintomas urinários

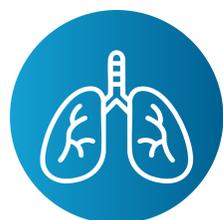


Caso o médico julgue necessário realizar um exame físico presencial ou algum exame complementar, você poderá ser encaminhado para um atendimento na sua rede credenciada.

Dúvidas Frequentes

Devo utilizar o Pronto Atendimento Virtual em casos de emergência?

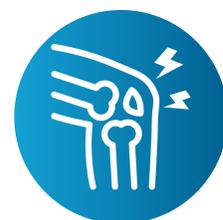
Para situações de maior gravidade, como os sintomas abaixo, recomendamos que o atendimento seja feito em um pronto atendimento presencial de uma rede credenciada ou que ligue para o 192 ou 193.



Falta de ar



Convulsão



Fratura



Perda de consciência/
desmaio



Dor no peito



Perda de força



Sintomas auditivos

Dúvidas Frequentes

Quais serviços não são oferecidos?



Solicitação de **exames**.



Atestado médico para atividades físicas ou clube/piscina.



Renovação de receita médica controlada (antibiótico, anticonvulsivante, hormônio, entre outros).

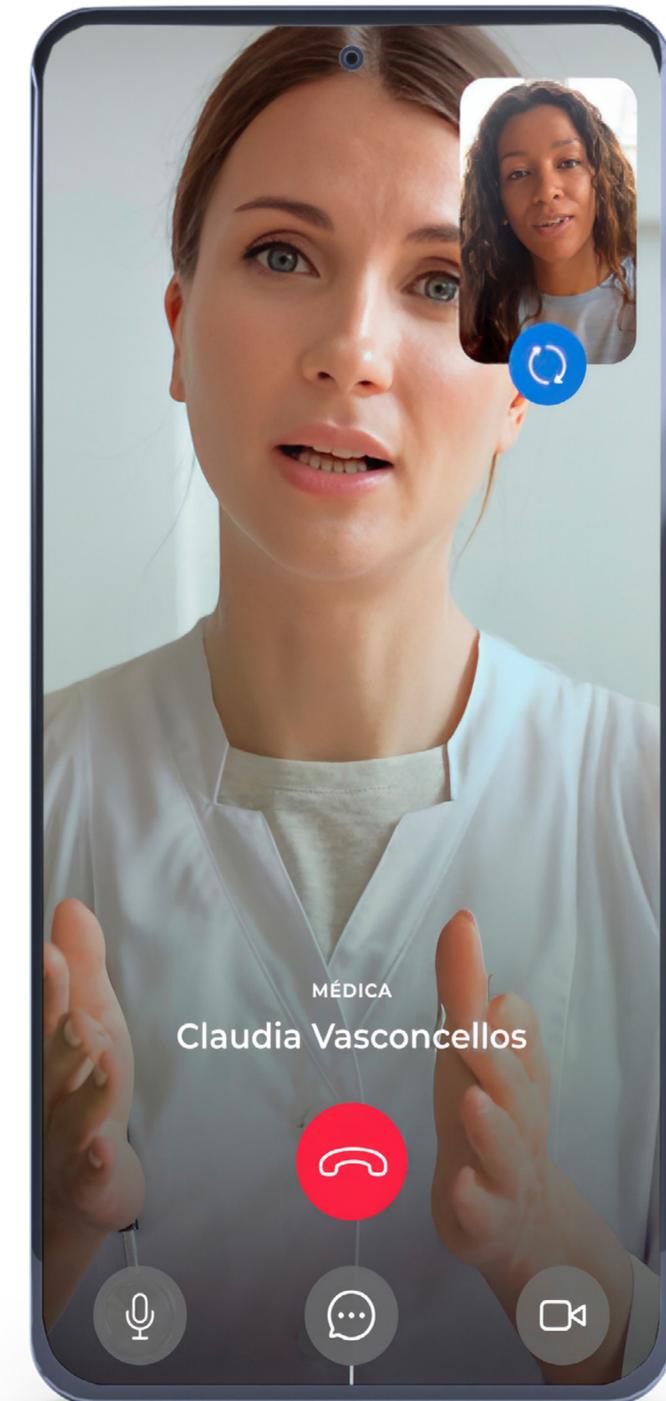


Encaminhamento para terapia ou avaliação para especialistas.

Dúvidas Frequentes

Como são realizadas as avaliações médicas pelo Pronto Atendimento Virtual?

As avaliações são feitas pelo médico por meio da vídeochamada. Havendo boa iluminação e conexão, o médico poderá avaliar adequadamente o nível de gravidade das queixas, por meio do histórico detalhado e um exame clínico realizado pela câmera do próprio dispositivo.



Dúvidas Frequentes

Poderá ser atendida mais de uma queixa em um único atendimento?

Sim, desde que as queixas estejam no escopo do atendimento.



Suspeita ou dúvidas sobre Covid-19



Dor de cabeça



Diarreia, náuseas, desconforto abdominal



Dor de garganta



Sintomas oculares



Dor lombar, muscular ou articular



Sintomas respiratórios



Alergias e lesões na pele



Febre ou mal-estar isolados



Sintomas urinários

Dúvidas Frequentes

Preciso agendar a consulta?

Não. Basta acessar a qualquer momento o link ou aplicativo e iniciar o atendimento.

As orientações contemplam retorno?

Não. A orientação médica online funciona como um Pronto Atendimento convencional: não há retorno programado.

Onde ficam armazenados os dados do prontuário eletrônico?

Os dados das consultas ficam armazenados em um prontuário médico sob a responsabilidade do Einstein, seguindo todos os mais rigorosos processos que garantam a privacidade e confidencialidade das suas informações de saúde. É importante destacar que a Allianz não tem acesso às informações de saúde dos usuários, mas tão somente a dados gerenciais sobre a utilização dos serviços.



Dúvidas Frequentes

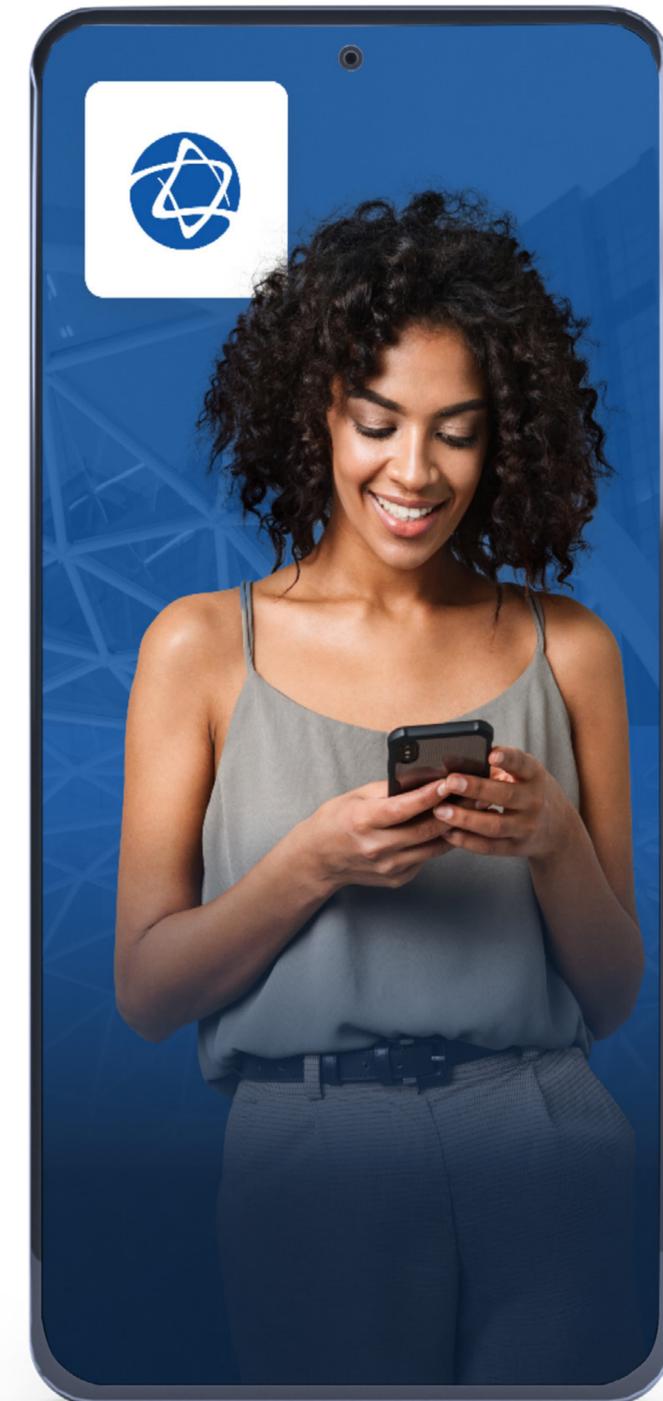
Caso o segurado precise do prontuário médico, qual é o procedimento?

Caso seja necessário o resgate do prontuário médico, somente o próprio segurado poderá contatar o suporte técnico Einstein pelo email atendimento.telemedicina@einstein.br ou pelo telefone: (11) 2151-7690.

Como é enviada a prescrição médica?

Após a triagem e atendimento virtual, você receberá em seu e-mail um relatório completo com as orientações gerais, uma sugestão diagnóstica, prescrição de medicamentos para alívio de sintomas e conduta sugerida. Todos os documentos emitidos são assinados com certificação digital e aceitos nas farmácias de todo o território nacional.

O receituário da consulta ficará disponível para acesso no aplicativo Meu Einstein.





Dúvidas Frequentes

Interferências na vídeo chamada

O que devo fazer se a imagem da minha câmera não estiver funcionando?

Você pode verificar se ela não está somente desativada na tela da videoconferência clicando no botão com o desenho de uma câmera.

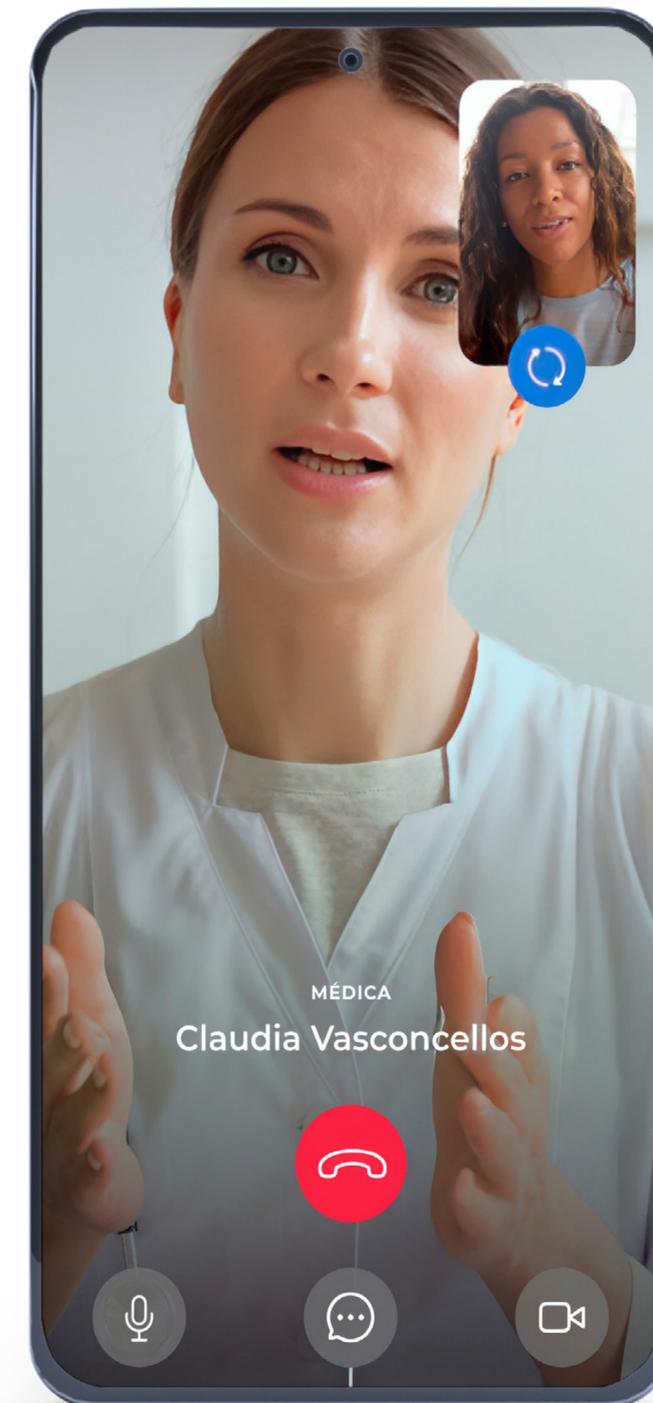
O que devo fazer se meu áudio não estiver funcionando?

Verifique se o microfone não está no mudo. Alguns fones de ouvido têm um botão no cabo para colocar o áudio no mudo. Ou, na tela da videoconferência, tente clicar no botão com o desenho de um microfone.

Caso não resolva, entre em contato como suporte técnico pelo telefone (11) 2151-7690.

Estou na tela de espera e ainda não fui atendido. Qual o tempo de espera?

O tempo de espera normalmente não ultrapassa 5 minutos. Em momentos de alta demanda, você será avisado pelo nosso atendente.





Suporte Técnico

Suporte técnico e atendimento Pronto Atendimento Virtual



Telefone: (11) 2151-7690



E-mail: suporte.conecta@einstein.br



Allianz 