MANUAL DE ATENDIMENTO PSICOLÓGICO ON-LINE UNIMED FESP

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed Fesp

somos coop

PASSO A PASSO – PLATAFORMA PSICOLOGIA VIVA

Este manual foi criado para te **ajudar na utilização da plataforma Psicologia Viva.** Aqui você vai encontrar o passo a passo para:

- **Acessar a plataforma de psicoterapia on–line;**
- **Encontrar o profissional para te atender;**
- **Agendar e reagendar suas consultas;**
- **Acessar a sala de atendimento na hora da consulta.**

1.
COMO SE CADASTRAR NA PLATAFORMA PSICOLOGIA VIVA

1. PRIMEIRO ACESSO

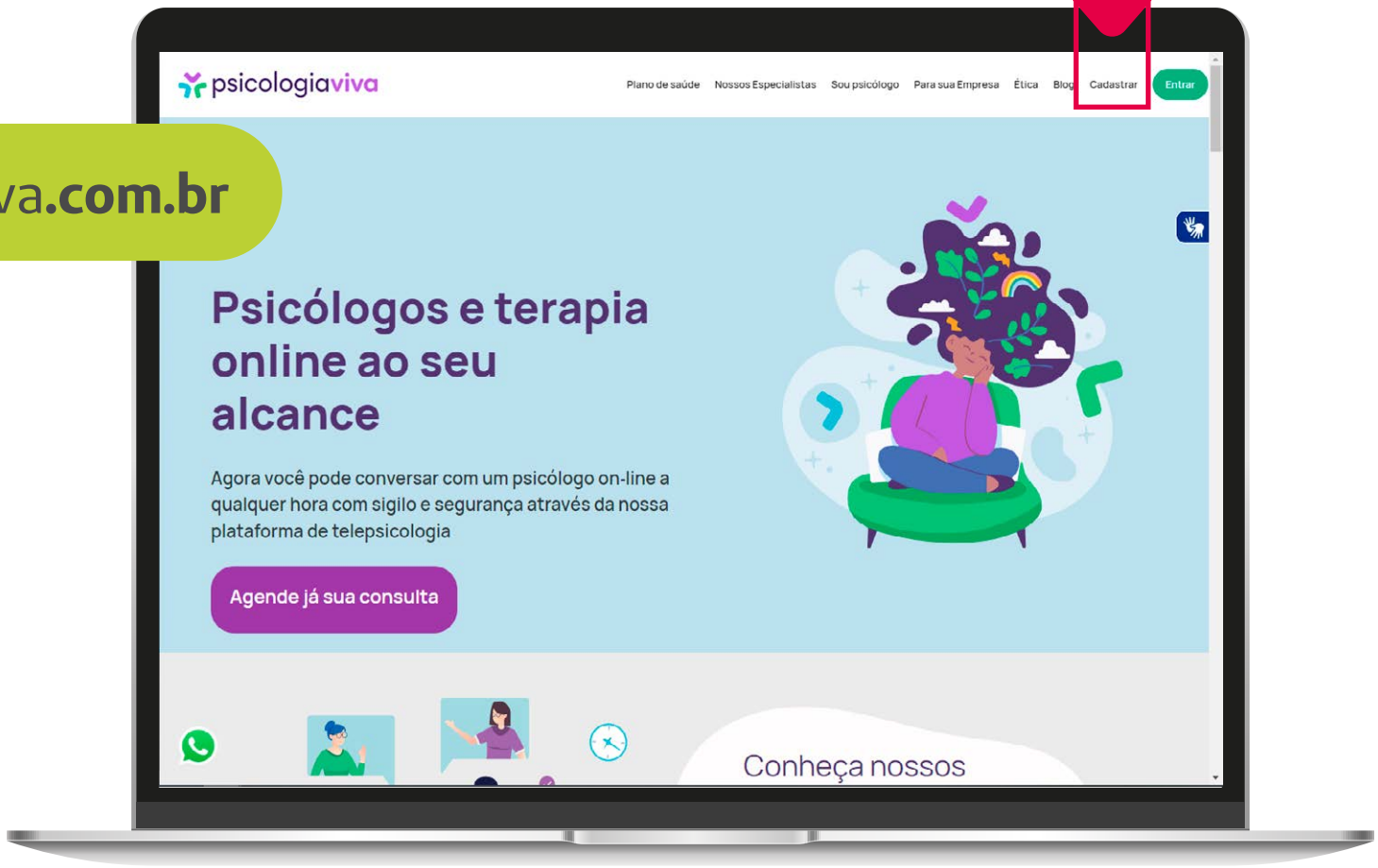
PASSO Nº1

Seu primeiro acesso

Acesse o site:

www.**psicologia**viva**.com.br**

Clique em **Cadastrar.**



1. PRIMEIRO ACESSO

PASSO Nº2

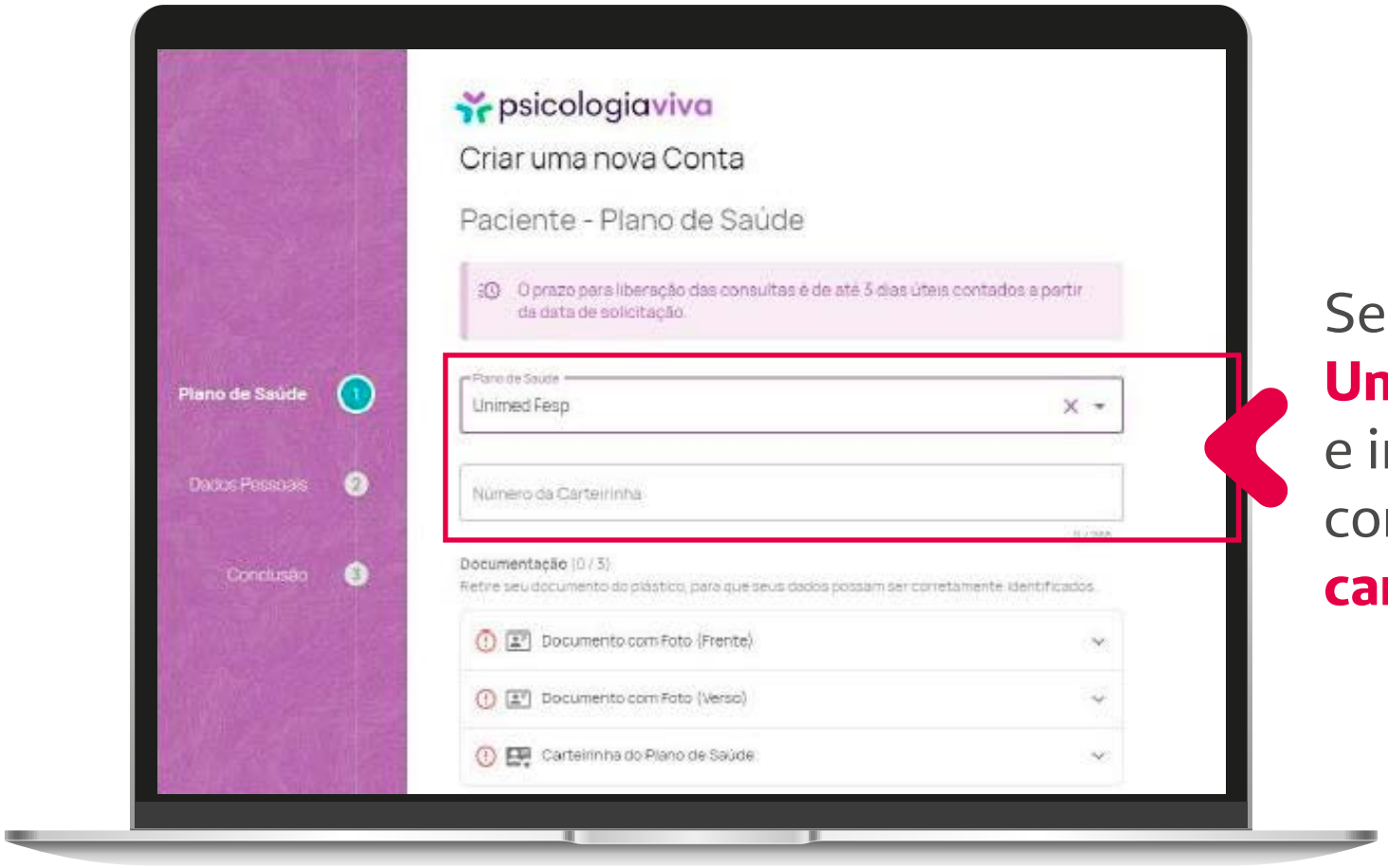
Seu primeiro acesso

Após clicar em **Cadastrar,** clique em **Plano de Saúde.**

1. PRIMEIRO ACESSO

PASSO Nº3

Plano de Saúde



Selecione **Unimed Fesp** e insira a **numeração** completa **da sua carteirinha.**

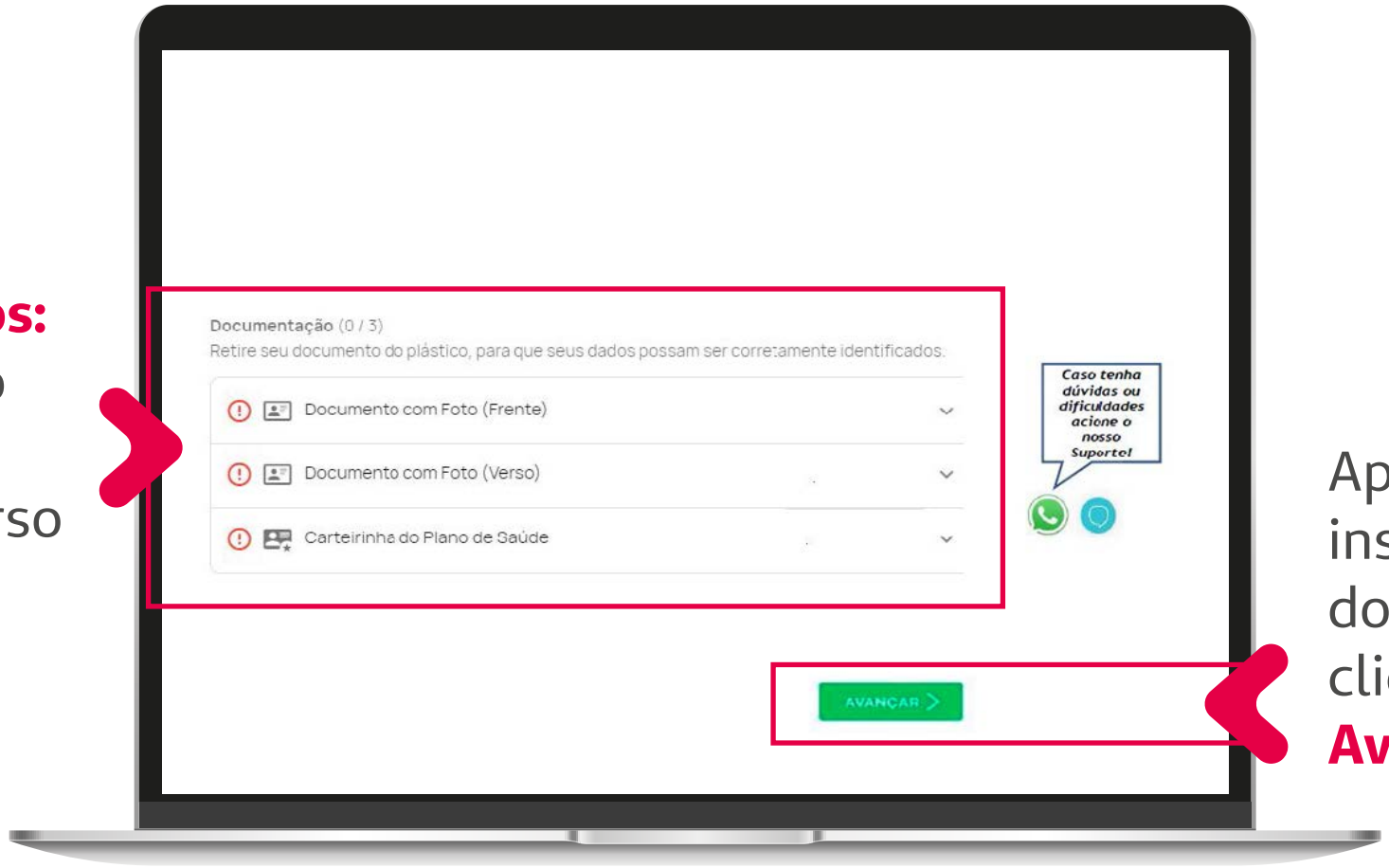
1. PRIMEIRO ACESSO

PASSO Nº4

Plano de Saúde

Atenção:
as fotos precisam estar no seu computador/celular, visto que a plataforma não realiza fotos.

Insira os documentos:
documento com foto frente e verso e a sua carteirinha.

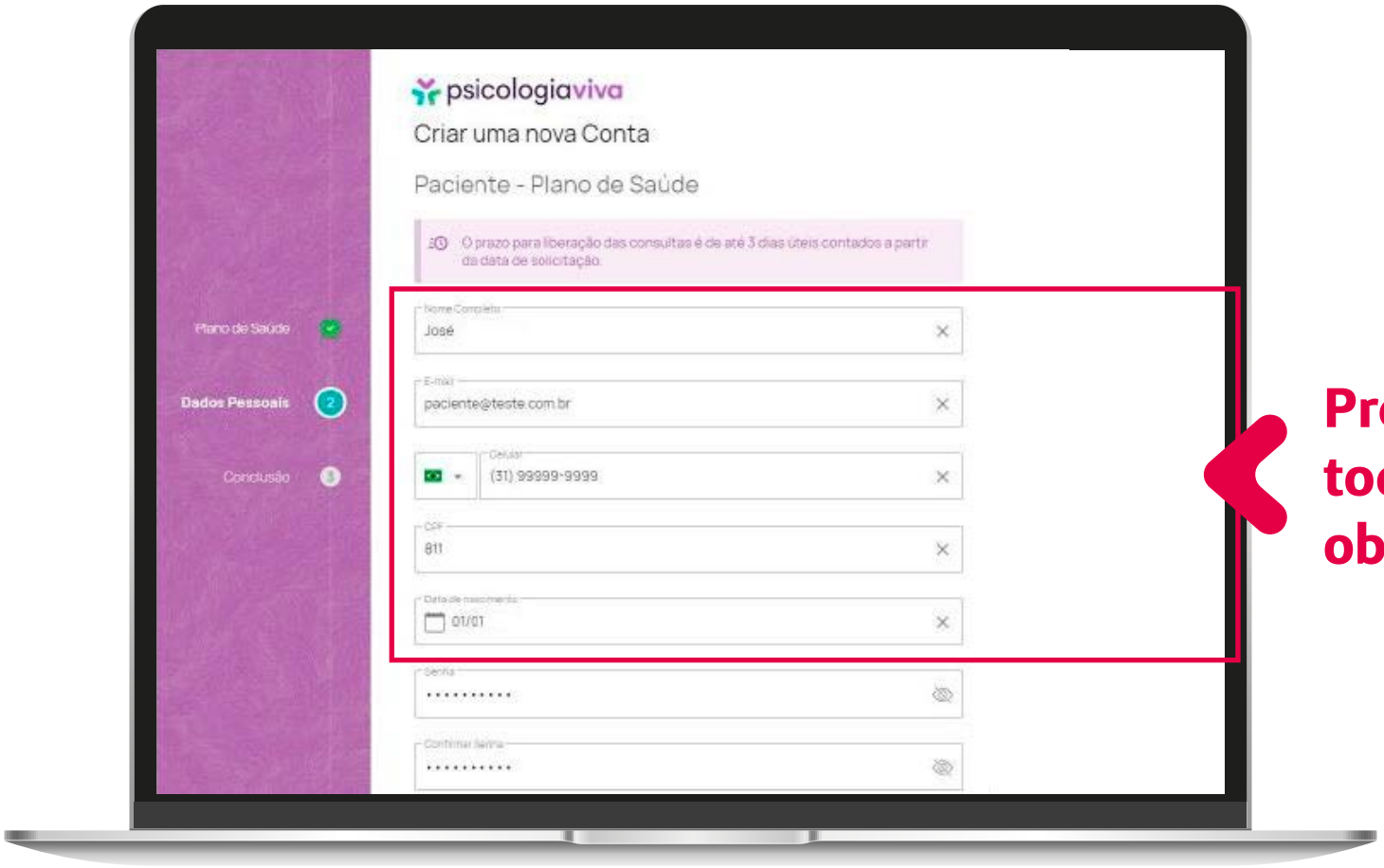


Após inserir os documentos clique em **Avançar.**

1. PRIMEIRO ACESSO

PASSO Nº5

Cadastro de dados pessoais

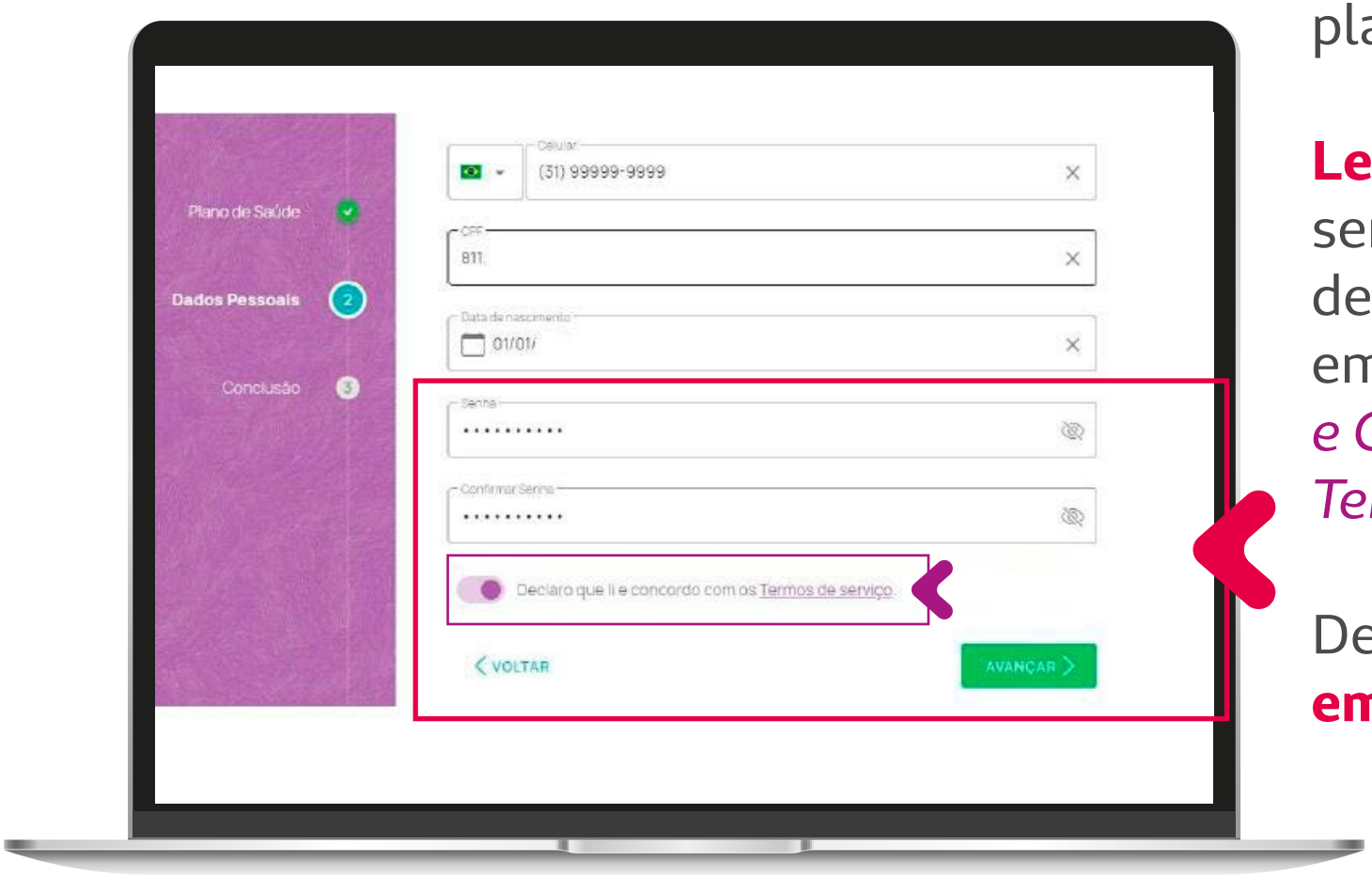


Preencha todos os campos obrigatórios.

1. PRIMEIRO ACESSO

PASSO Nº5

Cadastro de dados pessoais



Crie uma senha para conseguir acessar a plataforma.

Leia os Termos de serviço e, se estiver de acordo, clique em *"Declaro que li e Concordo com os Termos de serviço".*

Depois, **clique em Avançar.**

1. PRIMEIRO ACESSO

PASSO Nº6

Cadastro de dados pessoais

A mensagem “Cadastrado com Sucesso” será exibida.

No e-mail cadastrado você receberá seu login e senha.

Caso não tenha recebido, verifique a lixeira.
Se confirmado o não recebimento, acione o suporte pelo link de WhatsApp localizado no lado esquerdo inferior da página da Psicologia Viva.

1. PRIMEIRO ACESSO

PASSO Nº6

Cadastro de dados pessoais

Após ser cadastrado, a autorização dos atendimentos passará pela análise da sua operadora e, em **até 72h úteis, você receberá um e-mail** da equipe Psicologia Viva informando sobre a liberação da consulta.

Primeiro, será liberada uma consulta/avaliação e, após o término desta 1ª consulta de avaliação, em até 72h úteis, será disponibilizado o agendamento das sessões.

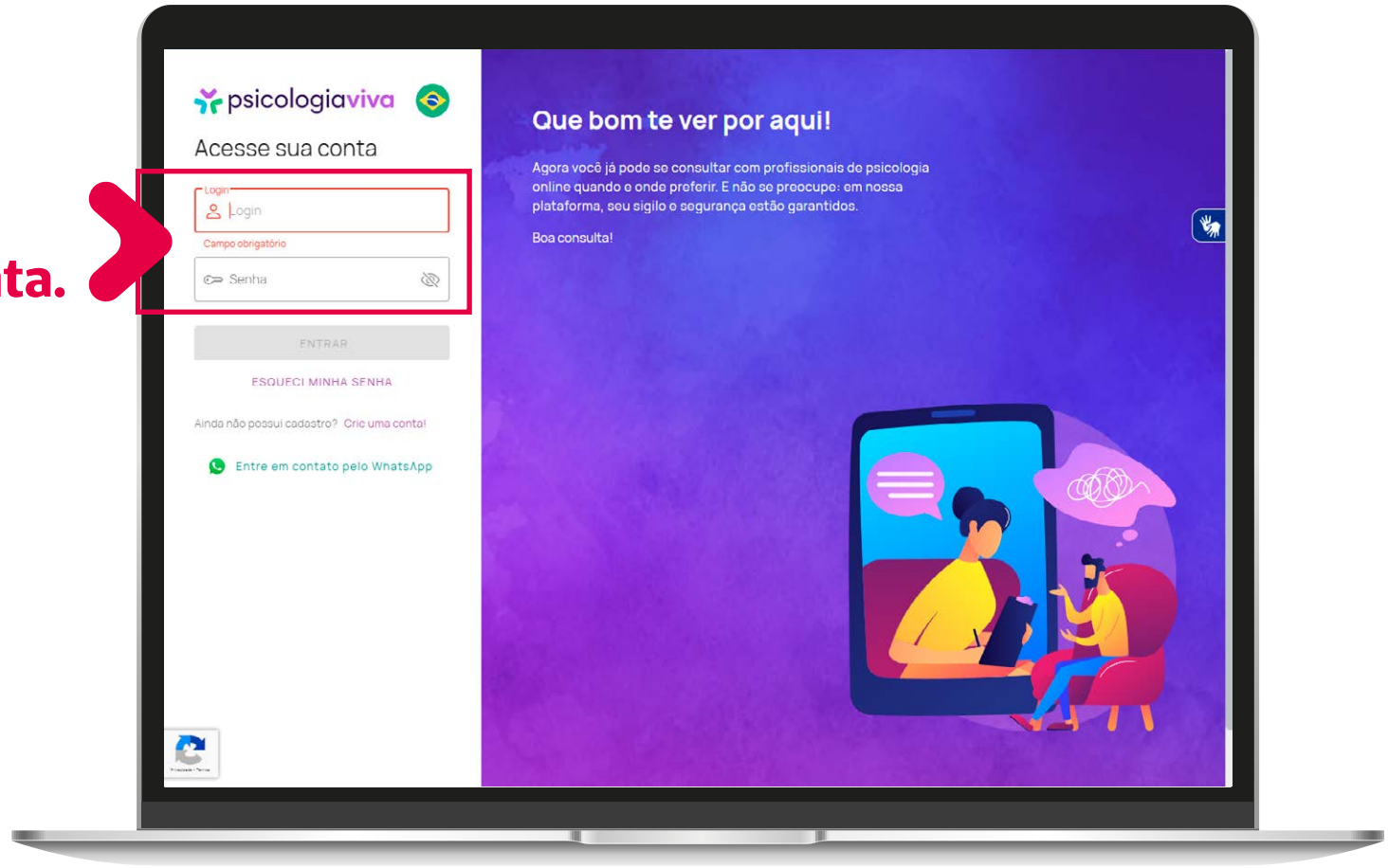
2.
COMO AGENDAR SUA CONSULTA

2. AGENDANDO A CONSULTA

PASSO Nº1

Insira seu login e senha

Acesse sua conta.



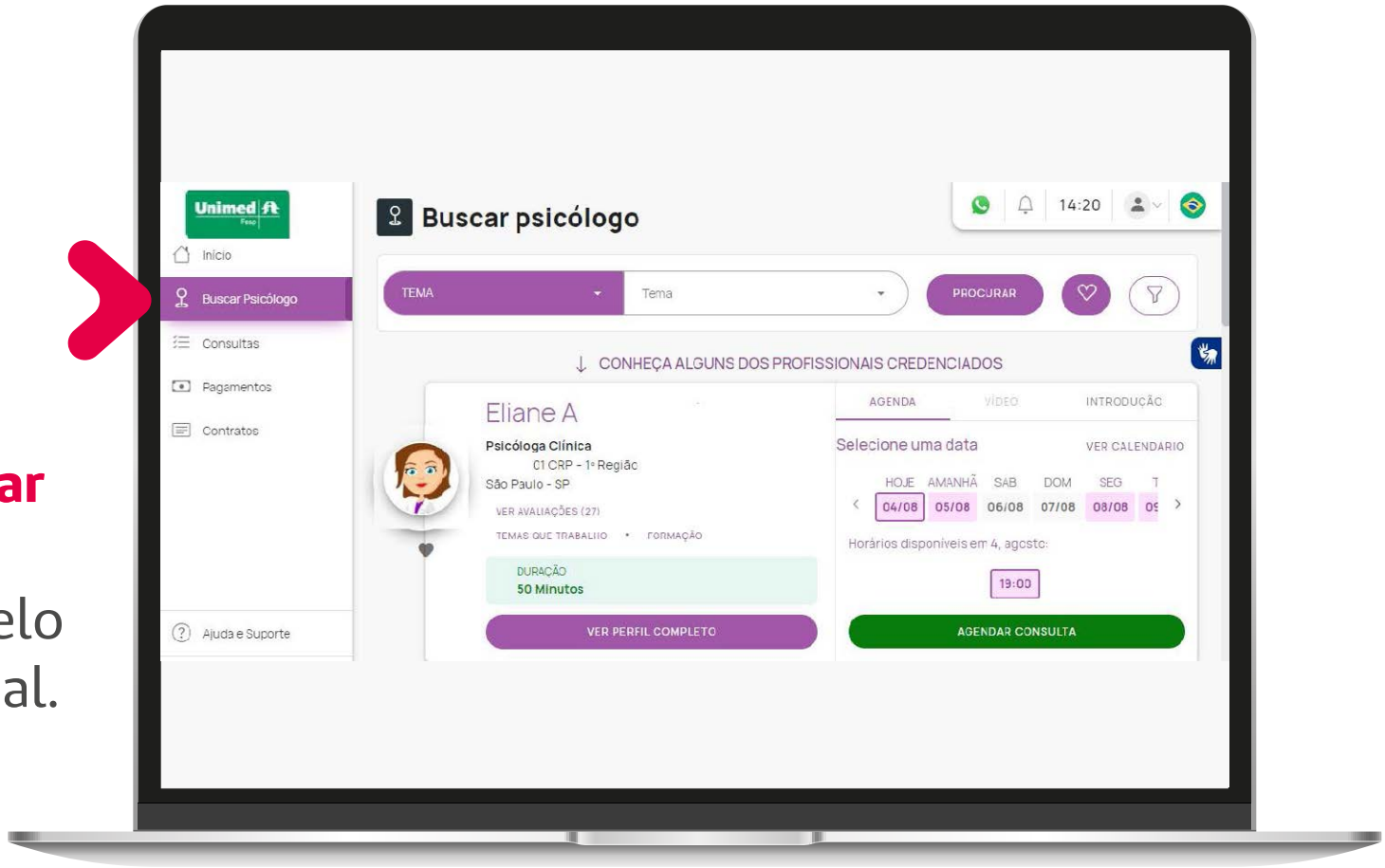
Caso não lembre da senha cadastrada, clique em **"esqueci minha senha"** e crie uma nova senha.

2. AGENDANDO A CONSULTA

PASSO Nº2

Clique em **Buscar Psicólogo** e depois use os filtros para selecionar o profissional.

Você pode pesquisar por: tema, área, especialidade ou pelo nome do profissional.



2. AGENDANDO A CONSULTA

PASSO Nº3

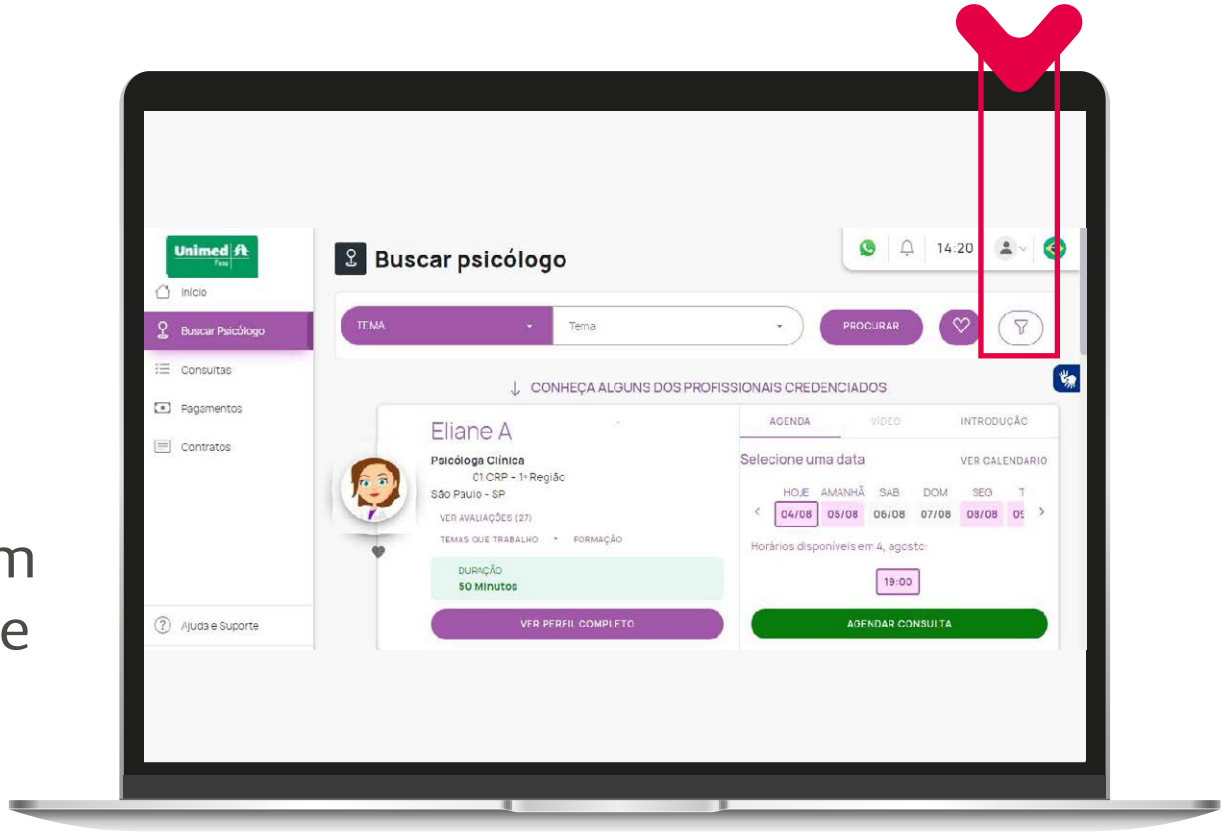
Ao clicar em **mais filtros** você poderá filtrar por:
Abordagem: TCC, Humanista, Analíticas, Outras Abordagens;
Faixa Etária: Idades que o profissional atende.

Você também pode filtrar por:

Localização:
Estado/Cidade do Psicólogo;

Disponibilidade:
Data e horário que você precisa de atendimento;

Acessibilidade:
Profissionais que atendem em Libras e/ou possuem vídeo de apresentação.

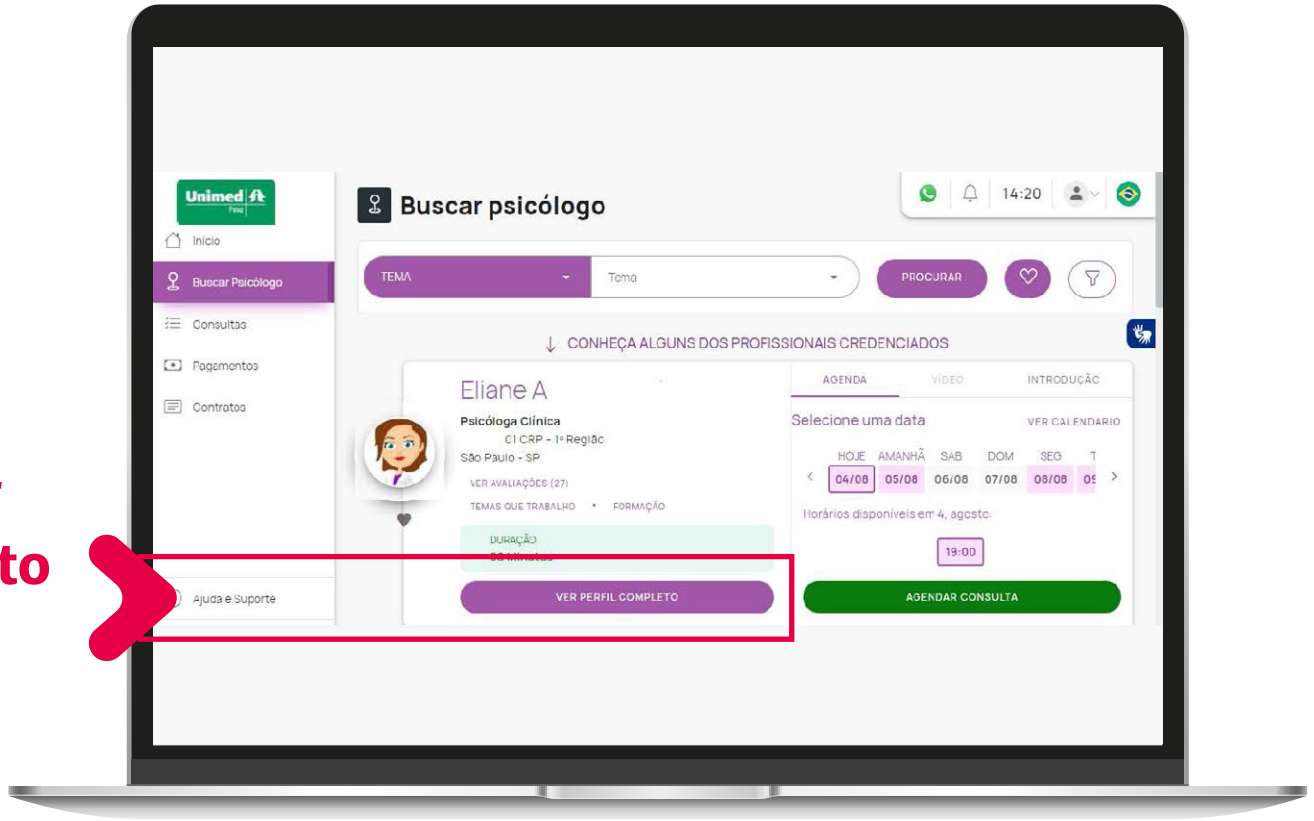


2. AGENDANDO A CONSULTA

PASSO Nº4

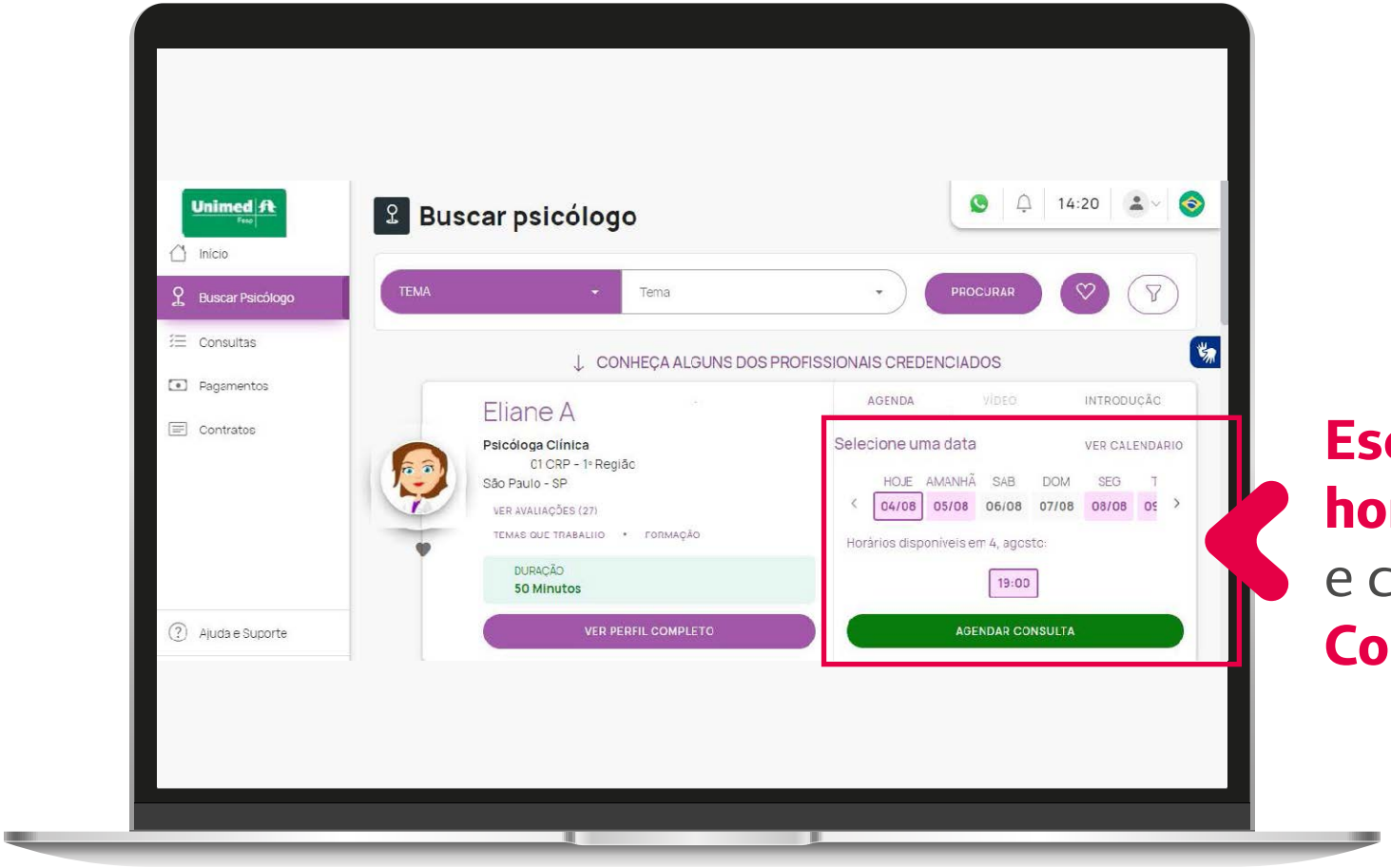
Serão apresentadas opções de profissionais de acordo com o preenchimento dos filtros.

Clique em **Ver Perfil Completo** para acessar a agenda.



2. AGENDANDO A CONSULTA

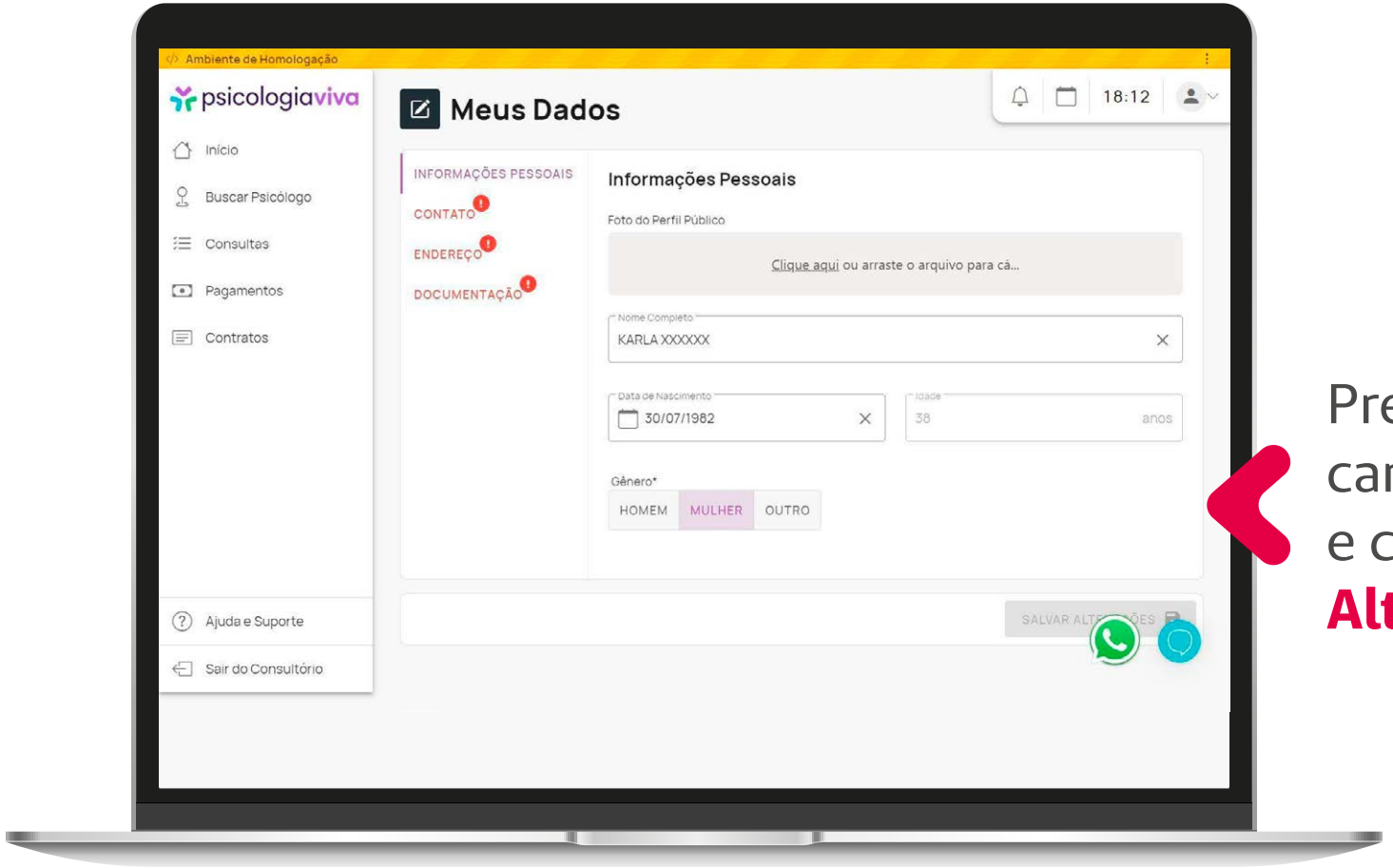
PASSO Nº4



Escolha o dia e horário da consulta e clique em **Agendar Consulta.**

2. AGENDANDO A CONSULTA

PASSO Nº5



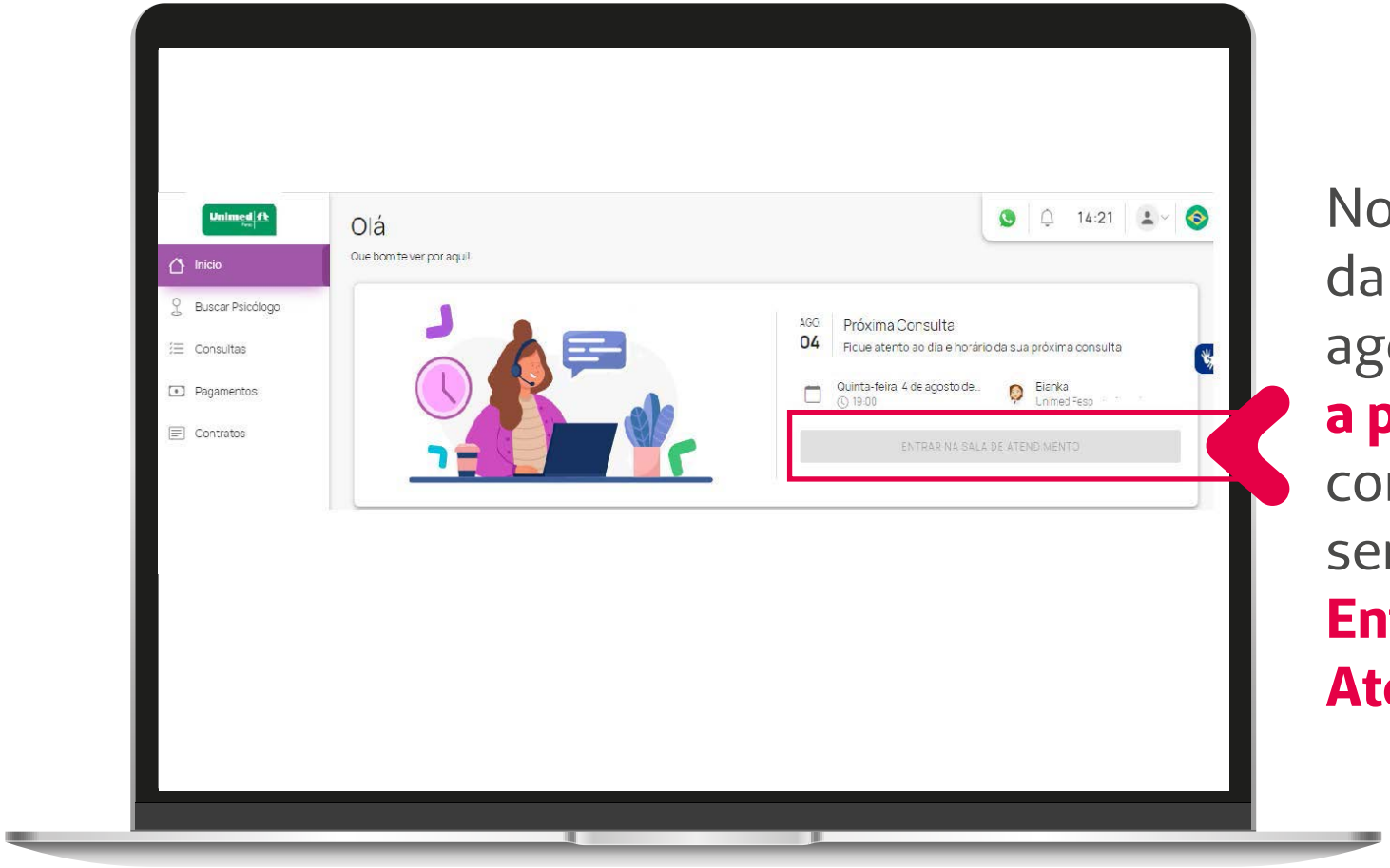
Preencha os campos solicitados e clique em **Salvar Alterações.**

2. AGENDANDO A CONSULTA

3.
COMO INICIAR SUA CONSULTA

3. INICIANDO A CONSULTA

PASSO Nº1



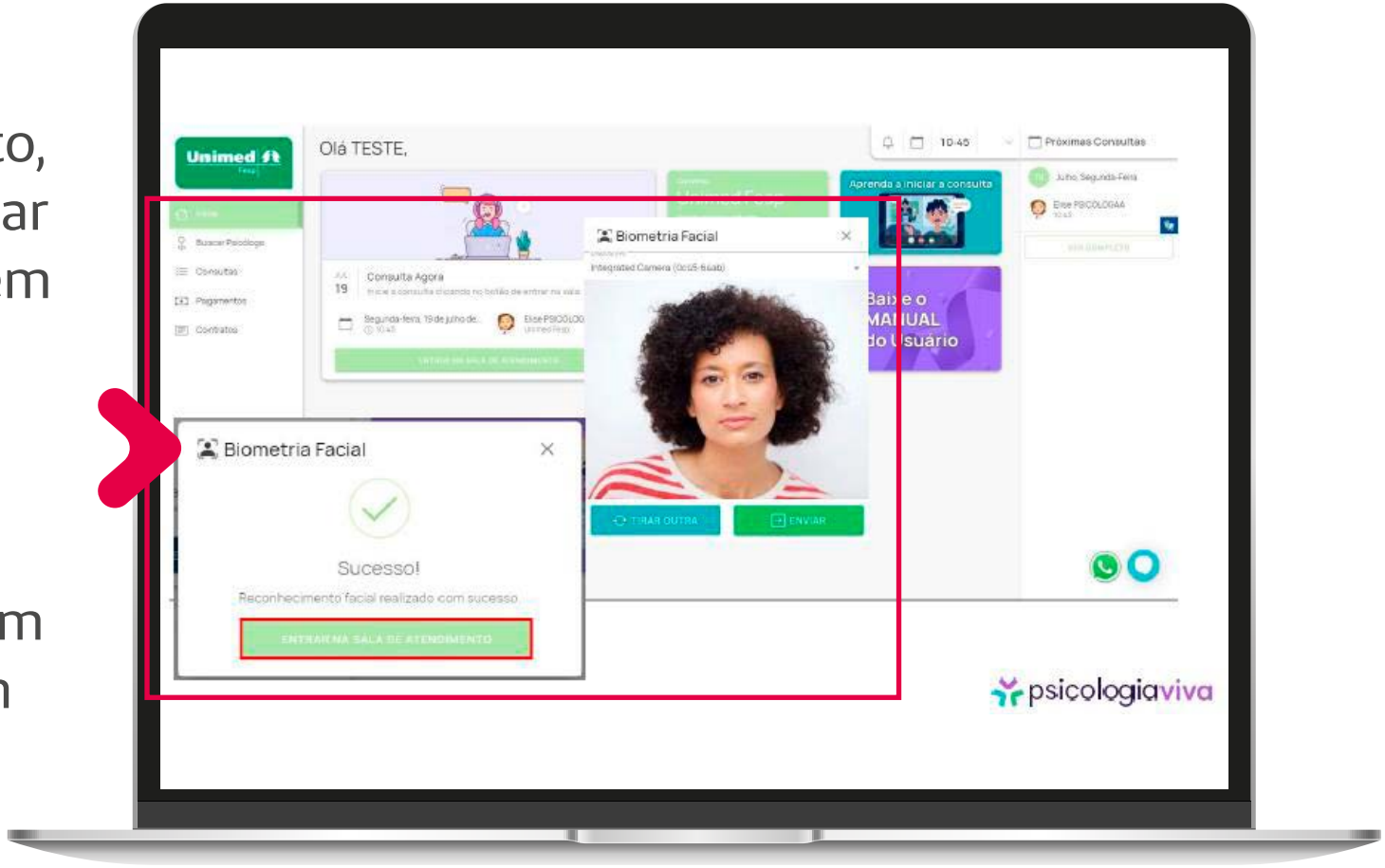
No dia e horário da consulta agendada **acesse a plataforma** com o seu *login* e senha e clique em **Entrar na Sala de Atendimento.**

3. INICIANDO A CONSULTA

PASSO Nº2

Será solicitada a biometria. Portanto, será necessário tirar uma foto e clicar em enviar.

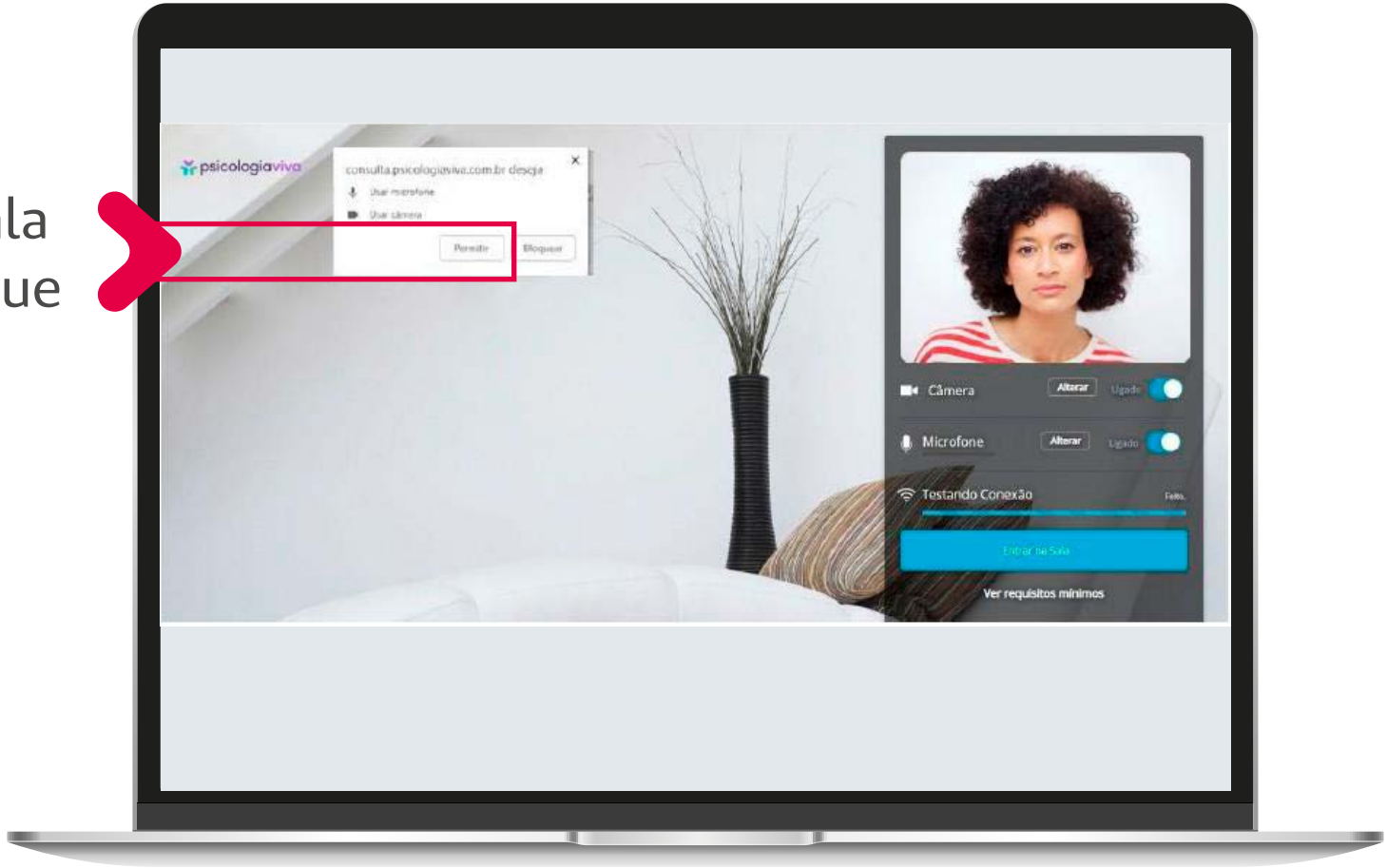
Após o reconhecimento facial realizado com sucesso, clique em **Entrar na Sala de Atendimento.**



3. INICIANDO A CONSULTA

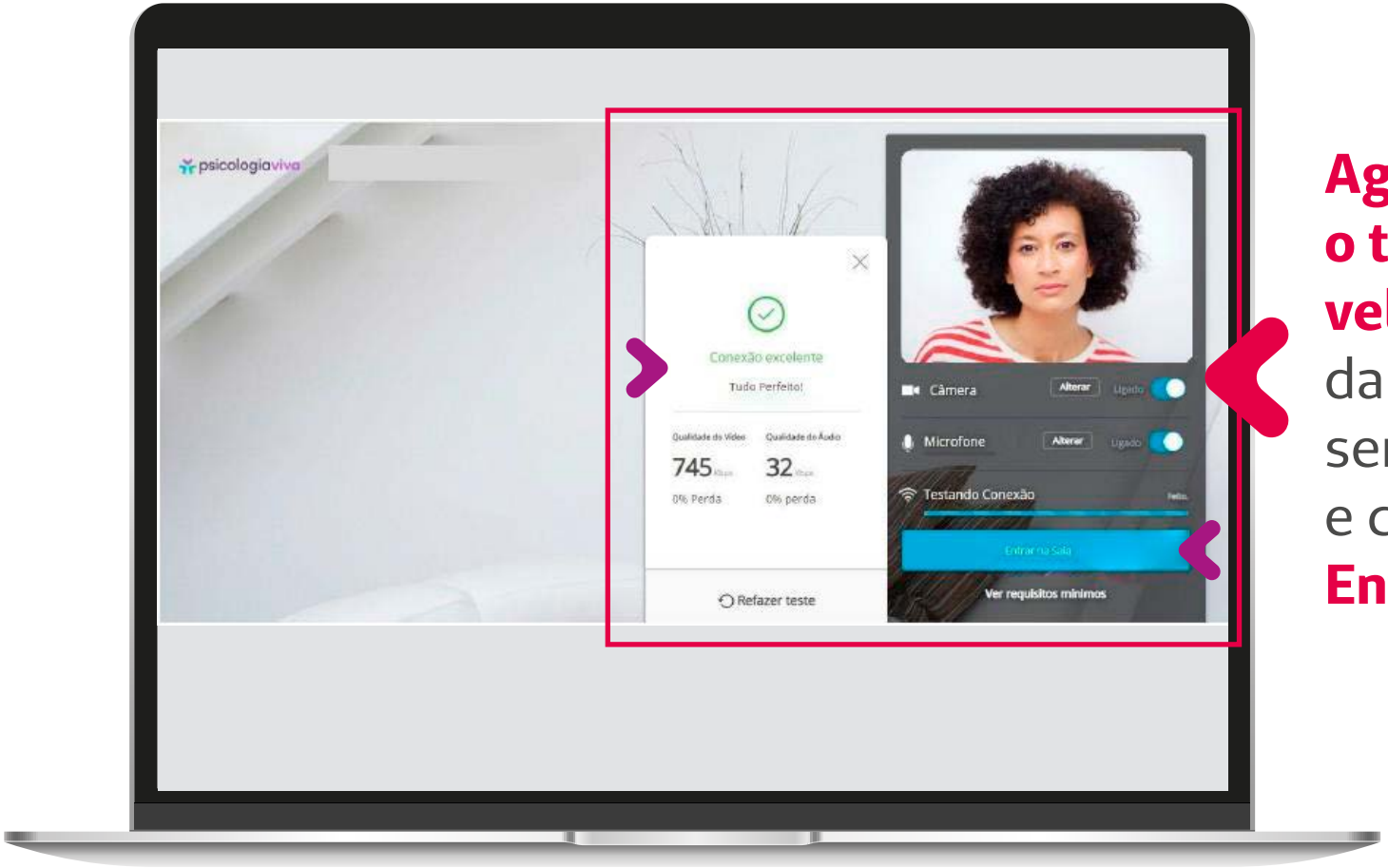
PASSO Nº3

Você será direcionado à sala da consulta, clique em **Permitir.**



3. INICIANDO A CONSULTA

PASSO Nº4



Aguarde o teste de velocidade da Internet ser finalizado e clique em **Entrar.**

3. INICIANDO A CONSULTA

Ferramentas

4.
COMO AGENDAR NOVA CONSULTA

4. AGENDAR NOVA CONSULTA

Fiz a minha primeira consulta! E agora?
Parabéns por iniciar a sua jornada de autoconhecimento!

Lembre-se:
não desista do processo psicoterapêutico.

Os resultados ocorrem a médio e longo prazo e é aos poucos que a vida vai dando certo e você se transforma.

Confie no seu psicólogo e siga corretamente o tratamento.

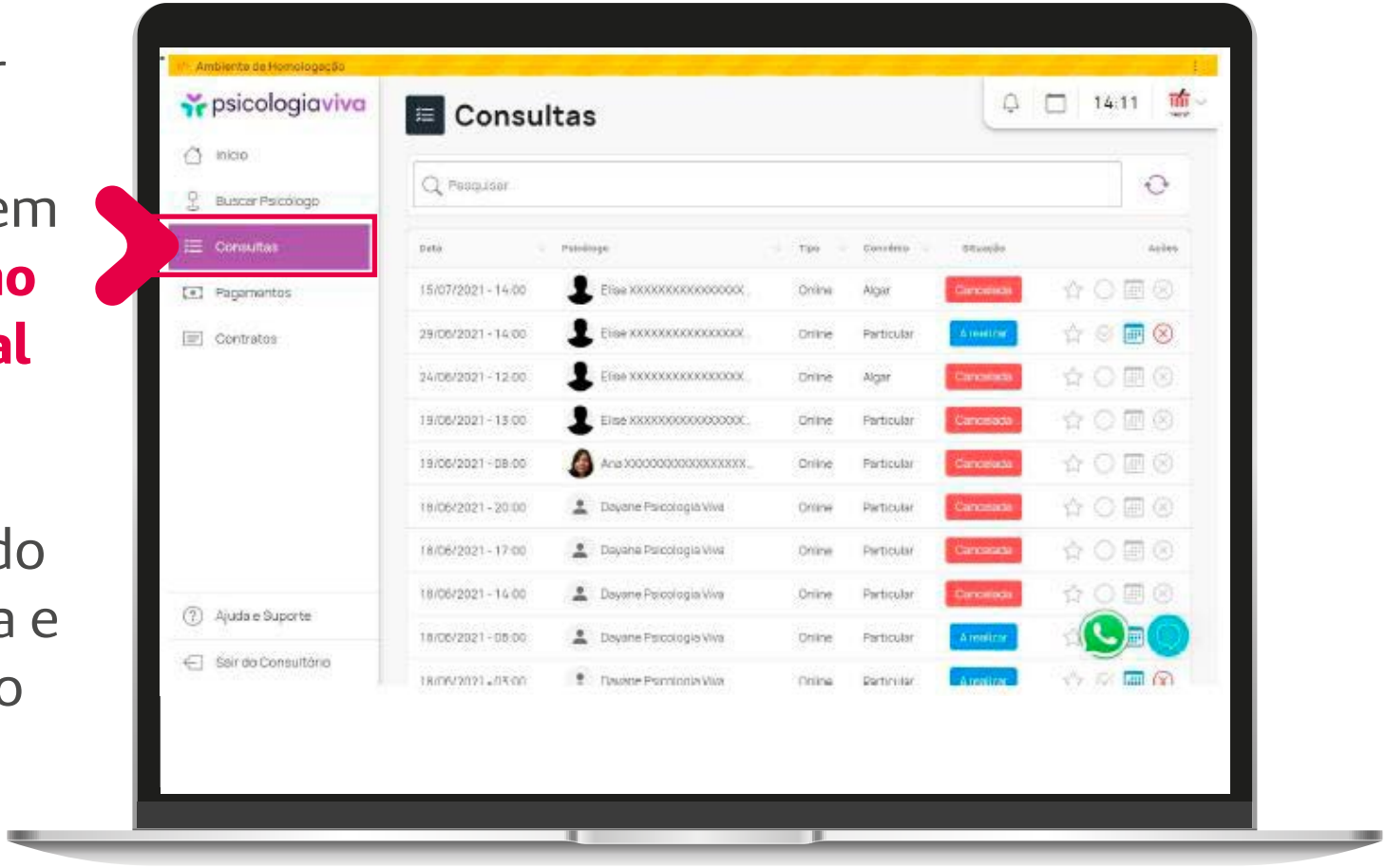
Que tal agora marcar a sua próxima consulta?

4. AGENDAR NOVA CONSULTA

OPÇÃO 1
AGENDANDO COM O MESMO PROFISSIONAL

Caso queira agendar com o mesmo profissional, clique em **Consultas** e **clique no nome do profissional que o atendeu.**

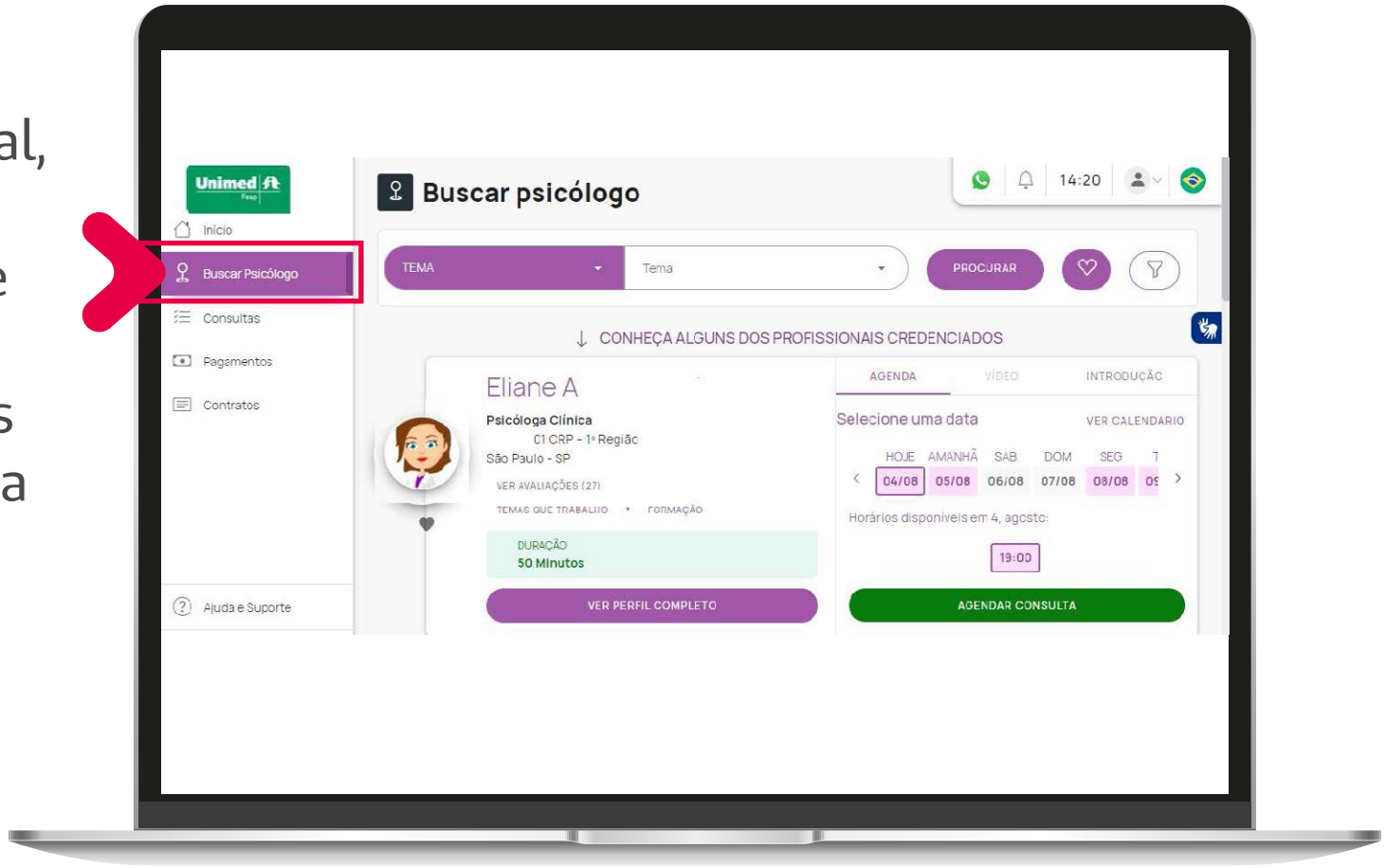
Você será direcionado para escolher um dia e horário na agenda do psicólogo.



4. AGENDAR NOVA CONSULTA

OPÇÃO 2
AGENDANDO COM UM PROFISSIONAL DIFERENTE

Caso queira agendar com outro profissional, basta escolher um profissional diferente clicando em **Buscar Psicólogo** e efetue os passos para agendar a consulta.

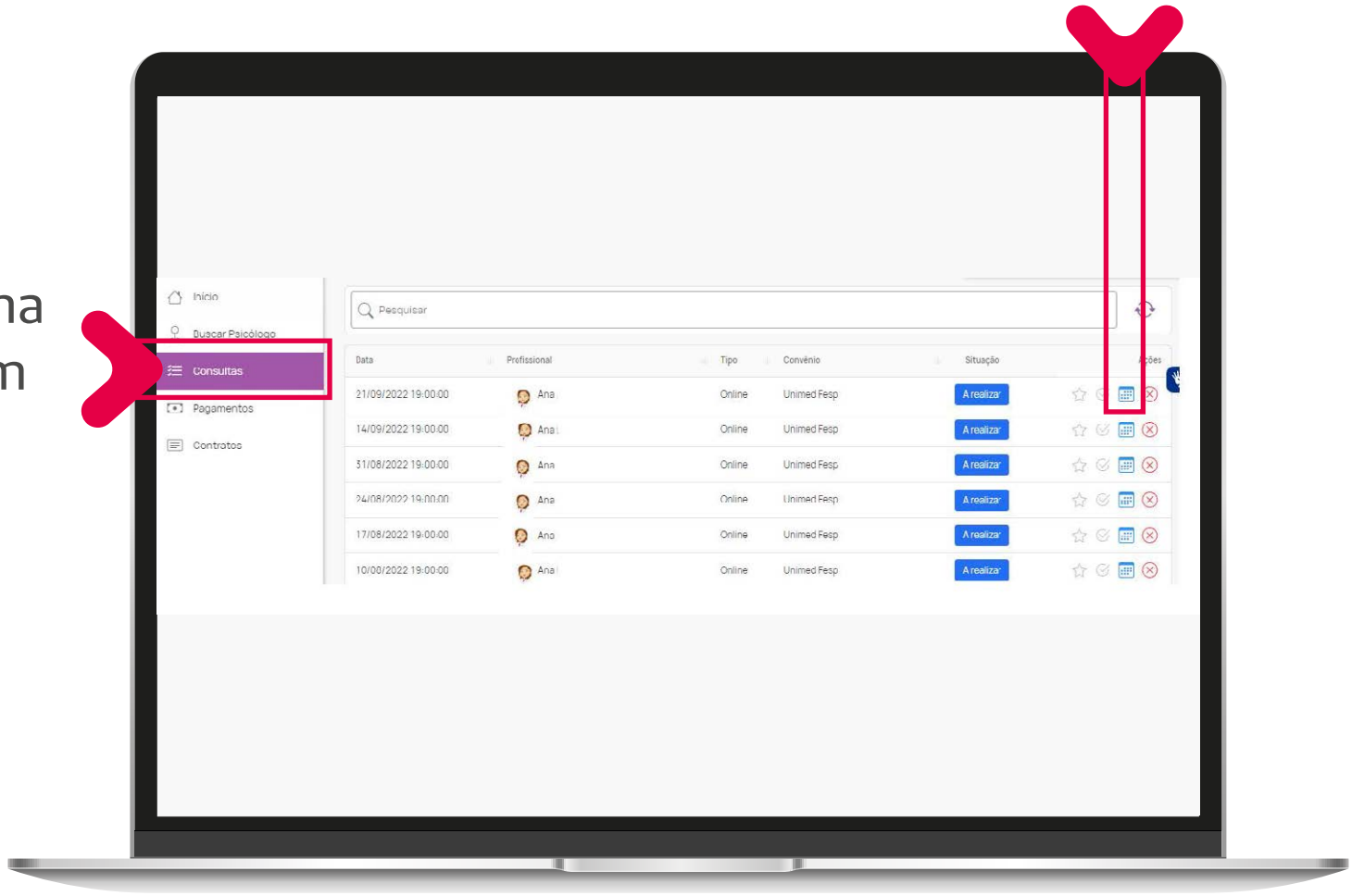


4. REAGENDAR CONSULTA

PASSO Nº1

Para reagendar uma consulta, clique em **Consultas.**

E depois clique no ícone calendário **para Reagendar.**

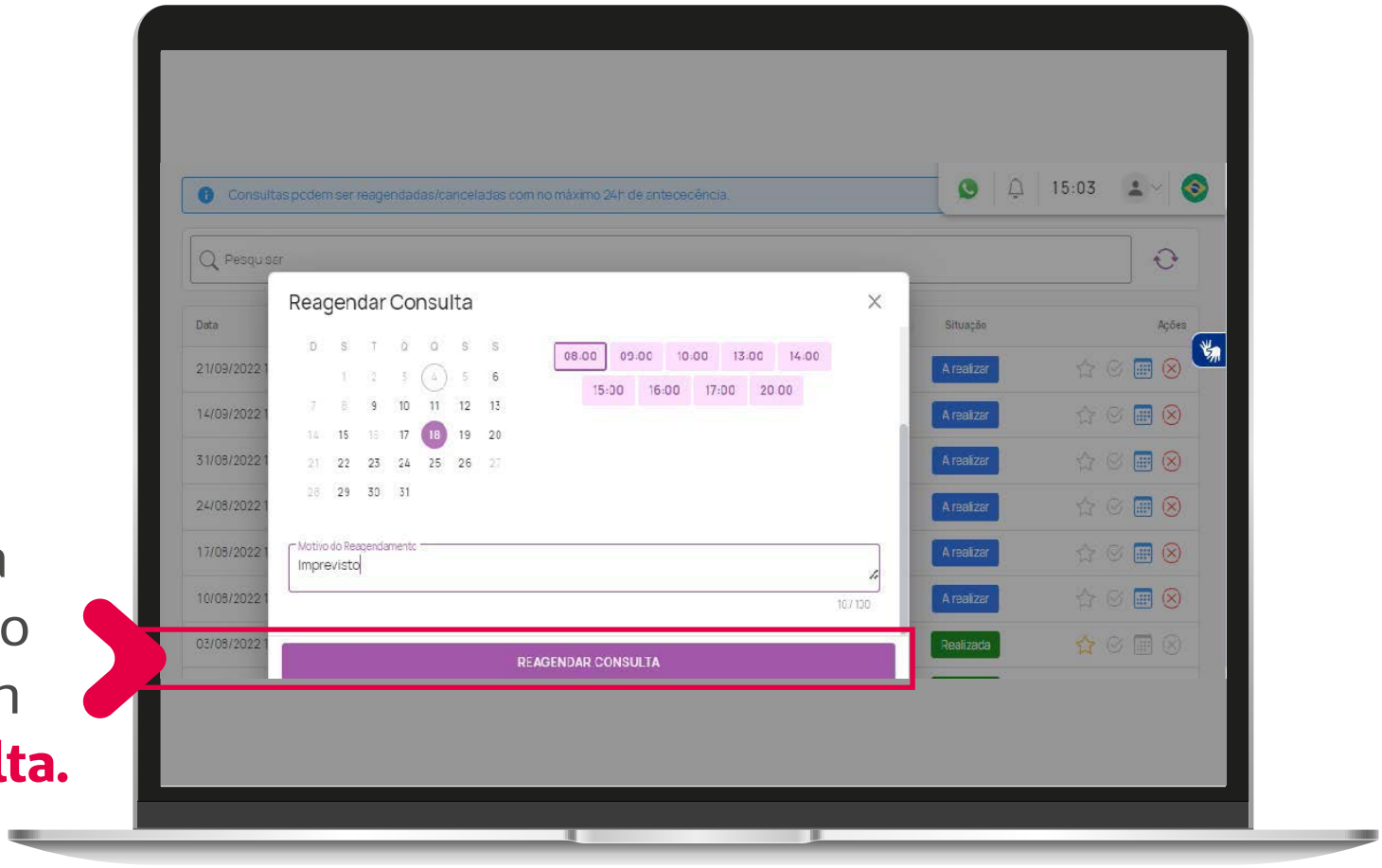


Consultas podem ser **reagendadas/ canceladas com no máximo 24h** de antecedência.

4. REAGENDAR CONSULTA

PASSO Nº2

Escolha o novo dia e horário, informe o motivo e clique em **Reagendar Consulta.**



4. REAGENDAR CONSULTA

SUPORTE

SUPORTE

Seguem todos os canais de atendimento, suporte e comunicação da Psicologia Viva:

Suporte pelo WhatsApp:

(31) 98105 0290

Você conseguirá auxílio da equipe de consultores de 7h à 0h, de segunda a sábado (também plantões de atendimento aos domingos). É só chamar este número no WhatsApp, escolher as opções de atendimento e, rapidamente, você terá auxílio em tempo real.

Chat de Ajuda:
(botões de WhatsApp e Ajuda) nos cantos inferiores, dentro da plataforma Psicologia Viva, para ajuda rápida e instantânea, sempre que necessário.

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed Fesp

somos coop

www.unimedfesp.coop.br

ANS - nº 319996

PUBLICADO EM AGOSTO DE 2022.

© 2022 - SG&C Comunicação