

# MANUAL DE ATENDIMENTO

## PSICOLÓGICO ONLINE DA UNIMED FESP



Este manual apresenta o novo fluxo de jornada do paciente que utiliza o serviço de **Psicologia** pela plataforma **Conexa**.

**Unimed**   
Fesp

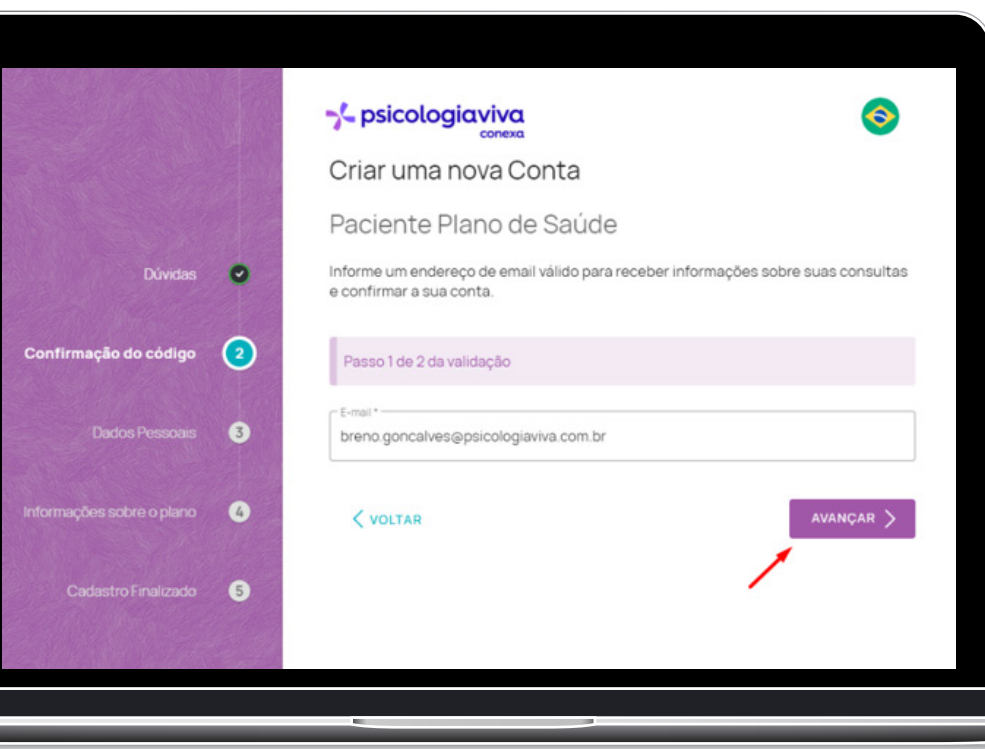
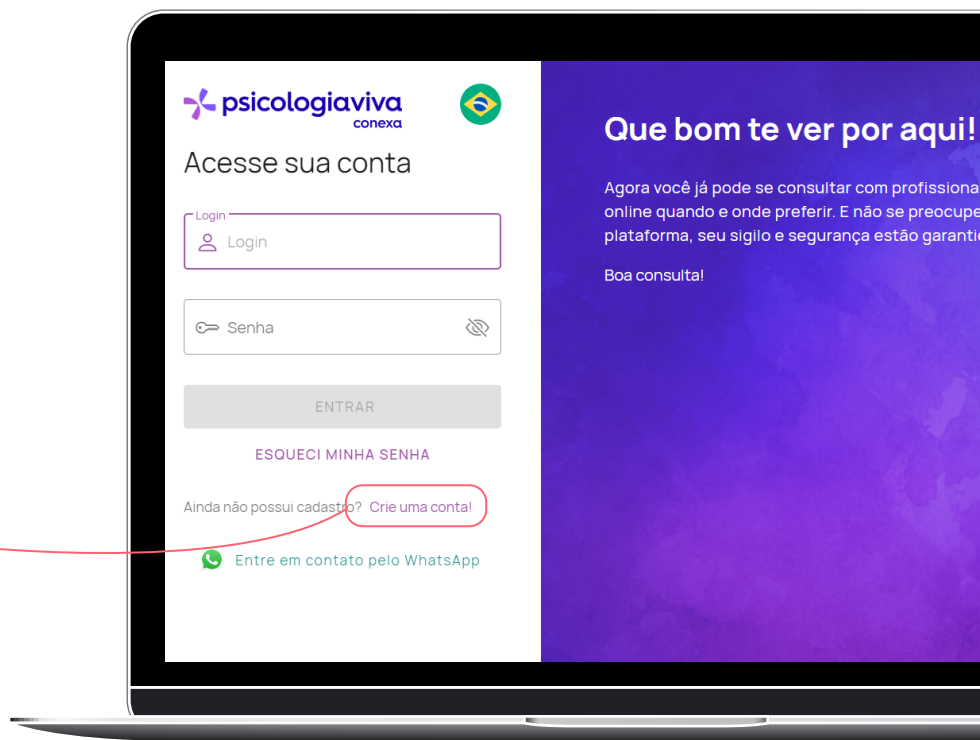
 **conexa**  
psicologia viva

# Confira o passo a passo de acesso:

Acesse o site

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

clique no botão **“Entrar”**  
no canto superior e  
em seguida acesse a  
opção **“Crie uma conta”**.



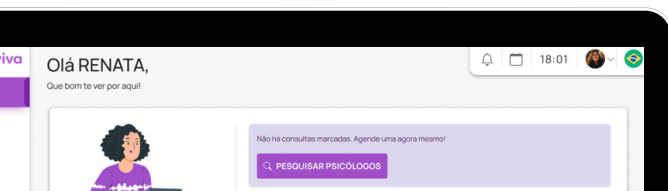
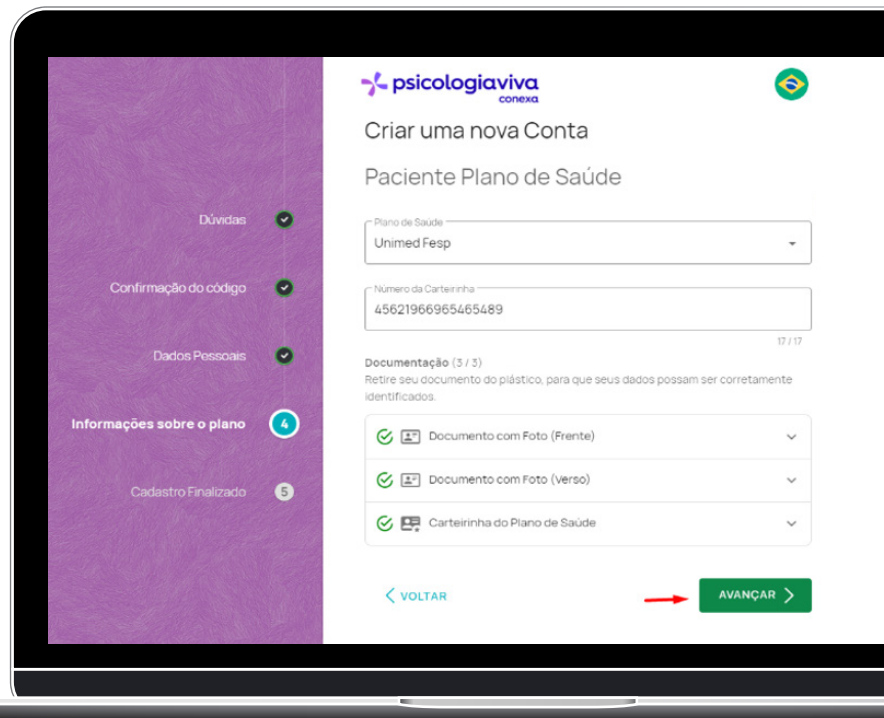
Após clicar em  
**“Avançar”** na etapa  
de dúvidas, informe  
alguns dados  
cadastrais e siga  
os próximos passos.

O último passo é inserir as informações do seu plano de saúde e anexar imagens dos documentos solicitados.

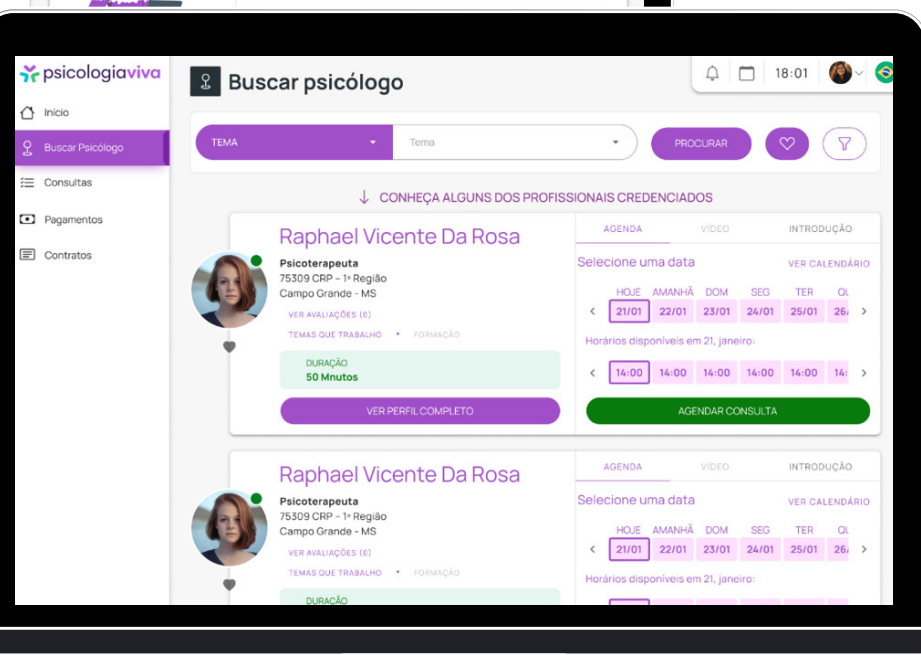
Todos os dados e documentos serão submetidos a uma análise. Caso todos sejam aprovados, você receberá uma confirmação por e-mail e nosso time irá solicitar uma consulta de avaliação clínica para a operadora do seu plano de saúde.

Enquanto o pedido da consulta de avaliação está sendo analisado, você pode navegar livremente pela opção de “Buscar Psicólogo”.

É possível pesquisar por tema, abordagem, conferir as avaliações de cada profissional e assistir a vídeos de apresentação que alguns psicólogos disponibilizam na plataforma.

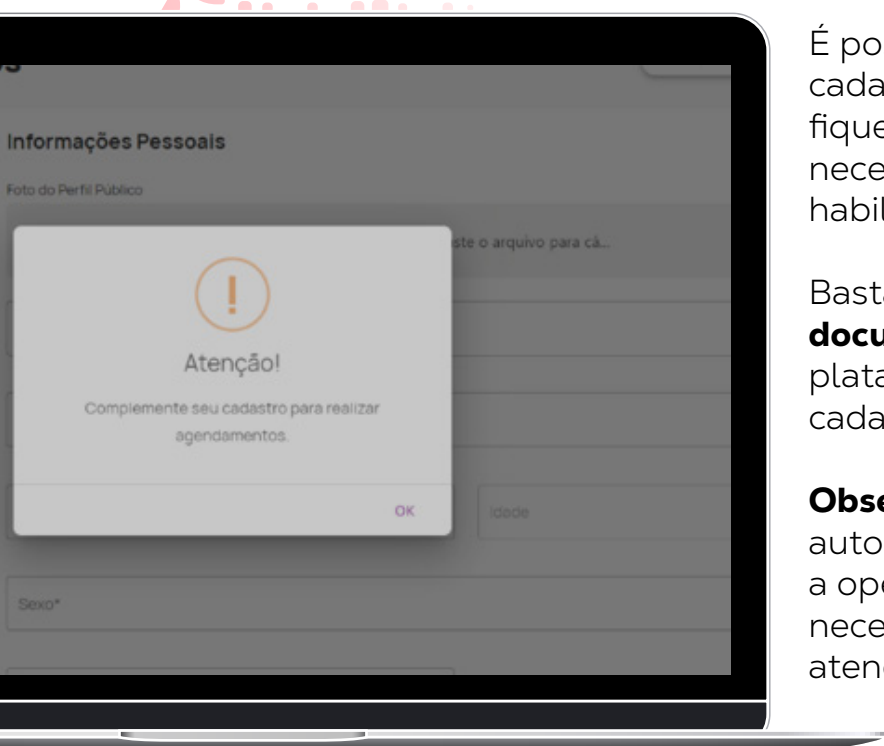
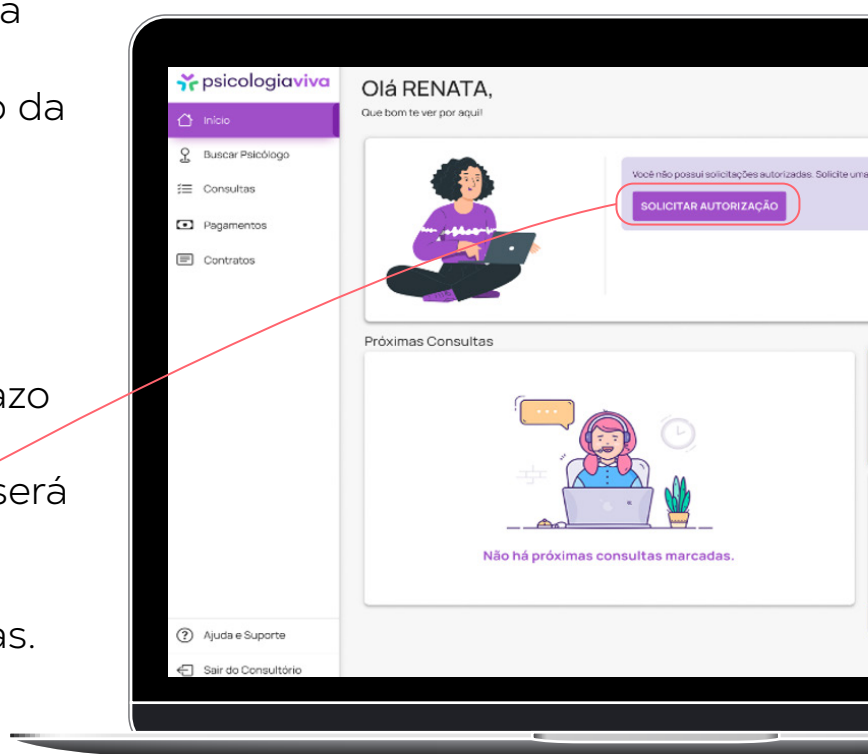


Após receber um retorno positivo por e-mail de que sua solicitação foi autorizada, você poderá acessar a opção “Pesquisar Psicólogos” para selecionar o profissional do seu interesse e agendar sua consulta de avaliação.



Após sua primeira consulta, o psicólogo irá preencher em até **5 dias úteis** uma Avaliação Clínica para que você possa solicitar novas sessões. Depois do envio da Avaliação, você poderá realizar uma nova solicitação para o pacote de sessões.

Uma vez que todas as sessões tenham sido utilizadas ou o prazo do pacote expirar (60 dias), o botão **“Solicitar Autorização”** será habilitado novamente e você poderá repetir o processo para renovar seu pacote de consultas. O prazo para liberação das sessões é de 3 dias.



É possível que, após a realização do seu cadastro, alguns dados ou documentos fiquem pendentes. Nesse caso, será necessário atualizar suas informações para habilitar a solicitação de autorização.

Basta clicar no botão **“Atualizar documentação”**, conferir quais dados a plataforma está solicitando e concluir seu cadastro.

**Observação:** ao clicar no botão para solicitar autorização, a plataforma integra direto com a operadora do seu plano de saúde, não necessitando a intermediação do time de atendimento Conexa para essa solicitação.

**Suporte WhatsApp**  
**Psicologia Viva**  
21 96696-4821

**CAEC**  
**Unimed Fesp**  
0800-772-3030

Em caso de dúvidas sobre a autorização do serviço,  
entre em contato com a **Central de Acolhimento  
e Experiência do Cliente (CAEC)**:



**0800-772-3030**

[www.unimed.coop.br/site/web/unimedfesp](http://www.unimed.coop.br/site/web/unimedfesp)



**Unimed**   
Fesp

 **conexa**  
psicologia viva