

## FAQ

### Einstein Conecta

#### 1. O que é o *Einstein Conecta*?

R: É um serviço de orientações médicas prestadas pelo Hospital Israelita Albert Einstein no qual você pode falar a qualquer hora de qualquer lugar do mundo com um médico do Einstein para atendimentos de baixa complexidade. Você será atendido à distância por vídeo, por um clínico geral ou pediatra para situações simples do dia-a-dia como: Sintomas de gripe, dor de cabeça, dores musculares, irritação nos olhos, irritação na pele, etc.

Importante destacar que o Einstein Conecta **não** é indicado para situações de tratamento médico recorrente, consultas com especialistas, renovação de receitas, nem prescrições de calmantes e psicotrópicos, por exemplo.

#### 2. A que tenho direito ao assinar o *Einstein Conecta*?

R: Os benefícios são vários:

- Atendimento 24 horas, 7 dias por semana;
- Qualidade de atendimento dos médicos do Hospital Israelita Albert Einstein;
- Comodidade para você não precisar se deslocar até uma clínica ou hospital;
- Atendimento adulto e pediátrico;
- Maior apoio para você tirar suas dúvidas médicas e receber orientações profissionais;
- A sala de espera em sua residência ou em qualquer lugar que deseje;
- Menor exposição a doenças que podem ser transmitidas em pronto atendimento.

A quantidade de atendimentos pode ser limitada ou ilimitada dependendo do tipo de assinatura adquirida.

#### 3. Qual é o valor da assinatura do *Einstein Conecta*? Há algum período grátis? Há período de permanência mínima?

R: O serviço não possui período grátis.

As assinaturas são cobradas mensalmente:

Produto	Descrição	Valor Mensal a ser cobrado
<i>Premium Família</i>	<i>9 licenças com consultas ilimitadas</i>	<i>R\$371/mês</i>
<i>Premium Individual</i>	<i>1 licença com consultas ilimitadas</i>	<i>R\$59/mês</i>
<i>Standard Família</i>	<i>9 licenças com consultas limitadas</i>	<i>R\$335/mês</i>
<i>Standard Individual</i>	<i>1 licença com consultas limitadas</i>	<i>R\$55/mês</i>

Nas assinaturas Família, o assinante titular pode incluir até 8 dependentes. Caso seja necessário alterar dependentes, somente poderá ser alterado a cada 6 meses do primeiro cadastro.

Nos modelos de assinatura que oferecem consultas limitados a quantidade mensal de consultas se limita a 1 consulta por mês.

Obs: Não existe cobrança parcial do serviço. A aquisição dá direito a utilização por todo o mês contratado.

#### 4. Como funciona a adesão dos dependentes na minha assinatura?

R: Se você assinou o Einstein Conecta Standard Família você tem direito a 9 licenças de serviço, sendo uma é sua e 8 são para os seus dependentes que podem ser clientes da VIVO ou de outra operadora. Neste caso cabe ao titular acessar a área dentro do aplicativo e cadastrar cada um dos seus dependentes.

Cada dependente cadastrado só poderá ser alterado a cada 6 meses.

Para cadastrar os dependentes você deve:

1. Na página inicial do aplicativo, clicar no ícone no canto superior direito para acessar o menu;
2. Clicar na opção Dependentes;
3. Clicar no ícone “+” para adicionar um novo dependente;
4. Preencher os campos com os dados do Dependente e clicar em “Enviar”;
5. Pronto! O dependente foi cadastrado.

Importante: Os dependentes só poderão ser alterados e/ou excluídos após 180 dias do cadastro. O titular poderá cadastrar até 8 dependentes no Einstein Conecta.

#### 5. Quem pode assinar o *Einstein Conecta*?

R: Para assinar, basta você ter uma linha Vivo pré, pós ou controle (pessoa física).

#### 6. Como faço para assinar o Einstein Conecta?

R: Há várias formas de assinar o serviço:

1. Via SMS: para assinatura mensal Premium Família (R\$371,00/mês), envie um SMS com a palavra-chave “PF” para o número 7770. Para assinatura mensal Premium Individual (R\$59,00/mês), envie um SMS com a palavra “PR” para o número 7770; Para assinatura mensal Standard Família (R\$335/mês), envie um SMS com palavra “SF” para o 7770; Para assinatura mensal Standard Individual (R\$55/mês), envie um SMS com palavra “ST” para o número 7770.

2. Via WEB: Procure pelo Einstein Conecta na página da Vivo App Store: <https://appstore.vivo.com.br/>

Siga os passos e acesse o aplicativo instalado. Dentro do aplicativo você precisará:

1. *Clicar no botão “Cadastre-se”;*
2. *Preencha os dados solicitados;*
3. *Você receberá um e-mail para ativar a conta.*

7. Após a assinatura, em quanto tempo posso começar a utilizar o serviço?

R: A confirmação da assinatura do serviço será enviada por SMS. Após essa confirmação, que ocorre de forma imediata, você está apto para criar o seu perfil no aplicativo do serviço e utilizar o serviço.

8. A renovação da minha assinatura irá acontecer automaticamente?

R: Sim, a renovação da assinatura acontece automaticamente ao fim de cada período. Caso não queira mais ser assinante do serviço, é necessário fazer o cancelamento enviando um SMS com a palavra SAIR para o número “7770”.

9. Como acessar o *Einstein Conecta*?

R: É possível acessar o serviço pelo celular, tablet ou PC, mas não simultaneamente. Porém, o acesso será diferente em cada dispositivo:

- Celular: APP (Android e IOS) ou via web: [conecta.einstein.br](http://conecta.einstein.br)
- Tablet: acesso via web: [conecta.einstein.br](http://conecta.einstein.br)
- PC: acesso via web: [conecta.einstein.br](http://conecta.einstein.br)

Acessando o Einstein Conecta pelo site ou pelo aplicativo, você deverá:

1. Digitar seu e-mail e senha cadastrados e clicar em “Enviar”;
2. Selecionar “VIVO” na lista de provedores;
3. Clicar no botão “Iniciar atendimento”;
4. Selecionar para qual caso deseja atendimento;
5. Inserir seu número Vivo para receber o Token de ativação;
6. Será exibida uma confirmação de que o token foi enviado por SMS;
7. Digitar o token que foi enviado para o seu celular Vivo;
8. Selecionar o perfil para o qual deseja atendimento;
9. Clicar no botão “Iniciar atendimento”. Pronto: em instantes você será atendido.

Tenha em mãos um documento legível com foto (imagem nítida) para facilitar o atendimento. Recomenda-se estar em um ambiente silencioso, iluminado, com privacidade e segurança. Nos casos pediátrico, o responsável deve estar presente junto do paciente que será atendido.

10. No acesso pelo celular, quais são os sistemas operacionais disponíveis?

R: O serviço está disponível em todos os sistemas operacionais para acesso via web no endereço [conecta.einstein.br](http://conecta.einstein.br)

Para acesso via aplicativo, é necessário possuir Android 7 ou superior e celulares/tablets Apple IOS 12.1 ou mais recente

11. O serviço funciona somente com Internet? É possível o acesso offline?

R: *O serviço funciona apenas com Internet*

12. Como posso cancelar o serviço?

R: Você pode cancelar o serviço da seguinte forma:

- Via SMS: enviando a palavra SAIR ou CANCELAR para o número 7700

13. Se eu cancelar, perco o acesso ao serviço imediatamente?

R: Ao realizar o cancelamento, sua assinatura e acesso ao serviço ficam disponíveis até o final do período contratado. Exemplo:

- Assinatura Mensal: você assinou em 01/01/19 por R\$59/mês, mas cancelou no dia seguinte (02/01/19). É tarifado em R\$59 no momento que faz a assinatura, mas continua tendo acesso normalmente até o dia 01/02/19, que é a data de encerramento do período contratado.

Após o fim do período assinado, não será mais tarifado e não terá mais acesso ao serviço.

14. Há um canal de contato direto em caso de dúvidas?

R: Caso você tenha outras dúvidas, favor entrar em contato com nosso departamento de atendimento ao cliente no e-mail: [suporte.conecta@einstein.br](mailto:suporte.conecta@einstein.br) ou 11-2151-9659.

15. Quando usar o Einstein Conecta?

R: Sempre que houver qualquer um dos sintomas abaixo é possível utilizar:

- Febre;
- Sintomas respiratórios (gripe, resfriado, tosse, dor de garganta);
- Sintomas gastrointestinais (dor de barriga, diarreia, náuseas);
- Sintomas ginecologistas (dor/ardor ao urinar, secreção, corrimento, cólicas menstruais);
- Sintomas músculo-esqueléticos (pancadas, dor nas costas, torcicolo, dores musculares);
- Sintomas cutâneos (alterações na pele, alergias, picadas);
- Sintomas oftalmológicos (ardor nos olhos, secreção);
- Cefaléia (dor de cabeça, enxaqueca);
- Dúvidas médicas.

Nos casos em que seja necessária a realização de um exame laboratorial, de imagem ou físico, você será orientado a procurar um serviço ambulatorial ou pronto atendimento presencial da sua rede credenciada.

16. Devo utilizar o Einstein Conecta em casos de emergência?

R: Sempre que houver alguns dos 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;
- Perda de consciência/desmaio;
- Acidente automobilístico;
- Fratura.

17. Quais serviços não são oferecidos?

- Renovação de receita médica controlada (antibiótico, anticonvulsante, hormônio, entre outros);
- Solicitação de exames;
- Atestado médico para atividades físicas ou clube/piscina;
- Encaminhamento para terapia ou avaliação para especialistas.

18. Como são realizadas as avaliações médicas pelo Einstein Conecta?

R: As avaliações são feitas pelo médico por meio da vídeo chamada. Se o paciente colaborar, houver boa iluminação e transmissão de imagem (boa conexão), o profissional que está atendendo poderá avaliar adequadamente a atividade e nível de gravidade das queixas do paciente, coloração de pele, respiração e sinais de desconforto respiratório, cavidade oral e amígdalas (garganta), hidratação, lesões de pele, deformidade de membros, distensão abdominal, etc.

Quando houver atendimento pediátrico, o médico poderá pedir o auxílio do responsável para obter outros dados importantes na avaliação do exame físico. Ele poderá orientar o responsável a auxiliá-lo na avaliação de lesões de pele (textura, descamação, calor local), na avaliação da dor em algum membro ou região do corpo, na avaliação da perfusão da pele, na contagem da frequência respiratória – número de respirações por minuto – e outros.

19. Como é feito o diagnóstico?

R: Peso, medicamentos de uso contínuo, patologias crônicas (rinite, asma ou diabetes, por exemplo), alergias a medicamentos, internação e uso de antibiótico há menos de 30 dias e outros dados que o responsável achar importante deverão ser informados. Ao término da avaliação o médico vai informar o diagnóstico provável e como utilizar os medicamentos – quando prescritos. Além disso, vai orientar sobre a evolução do tratamento, quando procurar um profissional presencialmente e também quais são os sinais de alerta para procurar o pronto atendimento de uma rede referenciada.

20. E se o médico não conseguir fazer a avaliação a distância?

R: Quando não for possível que o médico faça a avaliação do paciente a distância (por exemplo: quando for essencial a avaliação da otoscopia e a ausculta pulmonar) ou quando for necessário exame complementar para investigação do diagnóstico (por exemplo: exame de urina para suspeita de infecção urinária), o paciente será orientado a procurar por um atendimento presencial.

Caso sejam identificados sinais de gravidade em qualquer momento da avaliação, ele poderá encaminhar o paciente ao pronto atendimento presencial imediatamente, como em casos de desconforto respiratório, alterações no nível de consciência, desidratação, dor intensa ou persistente

21. Posso receber orientações pediátricas para meus dependentes pelo Einstein Conecta?

R: Se os seus dependentes estiverem inclusos em seu plano, sim. Ao selecionar quem receberá atendimento na etapa “Selecionar o paciente” do aplicativo ou site, a equipe do Einstein abrirá um chamado de atendimento para o profissional adequado para a idade do paciente preenchida no perfil.

Médico Pediatra: Crianças e jovens 0 a 15 anos

Médico Generalista: Jovens e adultos A partir de 16 anos

22. Quem realiza os atendimentos do Einstein Conecta?

R: O paciente será atendido pela equipe médica de telemedicina do Einstein, que em sua grande maioria possui mais de 10 anos de experiência na especialidade em que atua no pronto atendimento da instituição.

23 .Preciso estar presente durante o atendimento pediátrico?

R: Sim. Para que seu dependente de 0 a 15 anos possa ser atendido, será necessário que você participe da chamada e esteja com os seus documentos e os documentos do paciente em mãos.

24. Como funciona o atendimento pediátrico?

R: O pediatra vai interagir com o paciente e com seu responsável. Quanto mais colaborativo o paciente estiver, melhor será a avaliação. Procure escolher um local adequado para a videoconferência, onde bebê ou criança estejam confortáveis. Será perguntado pelo pediatra o que motivou o contato e o histórico médico recente, detalhes da evolução da queixa, sinais e sintomas associados, fatores de melhora ou piora e outras informações pertinentes.

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

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

- Desconforto abdominal;
- Dor ou infecção nos olhos;
- Picadas;
- Alergias e lesões na pele ;
- Dor lombar;
- Náuseas e vômitos;
- Dor de cabeça;
- Febre;
- Sintomas da gripe e resfriados;
- Dor de garganta;
- Feridas e queimaduras;
- Sintomas urinários.

26. Preciso agendar a orientação?

R: Não. Basta acessar a qualquer momento o link ou aplicativo do Einstein Conecta e iniciar o atendimento

27. As orientações contemplam retorno?

R: Não. O Conecta funciona com um atendimento similar ao de um Pronto Atendimento presencial, onde não há acompanhamento médico. Por isso, após a primeira orientação, não é feita uma orientação de retorno.

28. Onde ficam armazenados os dados do prontuário eletrônico?

R: O prontuário eletrônico é armazenado nos servidores do Einstein de forma segura, conforme determinação legal, garantindo a privacidade necessária ao acesso dos dados médicos do paciente.

29. Caso eu precise de prontuário médico, como faço para resgatar?

R: Em casos onde seja necessário o resgate do prontuário médico, será preciso contatar o suporte técnico Einstein pelo email [einsteinconecta@einstein.br](mailto:einsteinconecta@einstein.br) ou pelo telefone: (11) 2151 - 7690.

30. Como é enviada a prescrição médica?

R: 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.

31. As imagens da orientação ficam gravadas?

R: Não. O Einstein Conecta registra somente a informação gerada pelo médico durante o atendimento. Esse registro é realizado no prontuário eletrônico do Hospital Israelita Albert Einstein.

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

R: Você pode verificar se ela não está somente desativada na tela da videoconferência clicando no botão com o desenho de uma câmera. Caso não resolva, entre em contato com o suporte técnico pelo telefone (11) 2151 - 7690.

34. O que devo fazer se meu áudio não estiver funcionando?

R: 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 com o suporte técnico pelo telefone (11) 2151 - 7690.

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

R: Normalmente os atendimentos não demoram mais do que 5 minutos. Identificando se que o tempo de espera será maior que 10 minutos, você será avisado.

37. Como entrar em contato com o Suporte técnico?

**Suporte Einstein Conecta (Telemedicina) (11) 2151 – 7690**

suportetm@einstein.br

**Atendimento Einstein Conecta (Telemedicina) (11) 2151 – 7690**

einsteinconecta@einstein.br