

FAQ – Principais Dúvidas Telemedicina

Por onde posso acessar o Einstein Conecta?

O Einstein Conecta pode ser acessado por computador ou dispositivo móvel pelo link conecta.einstein.br ou pelo aplicativo “Einstein Conecta” disponível na App Store e no Google Play.

Mais de uma queixa, poderão ser atendidas em um único atendimento?

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

E quais são as queixas que o escopo contempla?

Alergias e lesões, Dor lombar, Náuseas e Vômitos, Desconforto Abdominal, Dor ou infecção nos olhos, Picadas, Dor de cabeça, Febre, Sintomas de gripe e resfriado, Dor de garganta, Feridas e queimaduras, Sintomas urinários.

Qual o horário de atendimento?

O serviço de atendimento clínico general funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana. Caso o seu plano inclua atendimento pediátrico para crianças de 0 a 15 anos, o funcionamento será das 10h às 22h, todos os dias da semana.

O Atendimento deverá ser pré-agendado?

Não é necessário, basta acessar o app e iniciar o atendimento.

Terei encaminhamento para exames?

Não. Neste caso, você será orientado a buscar uma rede particular ou credenciada do seu plano de saúde para solicitar o seu exame.

Como faço para resgatar meu prontuário médico, se necessário?

O paciente deverá contatar a equipe de atendimento do Einstein Conecta pelo e-mail: atendimento.telemedicina@einstein.br ou pelo tel: (11) 2151-7690

Como receberei a prescrição médica?

Após a sua orientação 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 em todo o território nacional.

As imagens da orientação ficam gravadas?

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

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. Caso não resolva, entre em contato com o suporte técnico do Einstein Conecta pelo telefone (11) 2151-7690.

O que devo fazer se meu áudio não estiver funcionando?

Verifique se o microfone não está no mute. Alguns fones de ouvido têm um botão no cabo para colocar o áudio no mute. Ou na tela da videoconferência tem um botão com o desenho de um microfone. Caso não resolva, entre em contato com o suporte técnico do Einstein Conecta pelo telefone (11) 2151-7690.

Qual o tempo médio de espera?

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.

Por quanto tempo terei este serviço disponível?

O serviço estará disponível durante 90 dias, gratuitamente, após do 3º (terceiro) dia útil posterior a data da compra.

Posso utilizar quantas vezes?

Durante o período de 90 dias, a utilização do serviço é ilimitada.

Eu tenho direito a me consultar presencialmente na rede Einstein?

Não, o serviço garante unicamente o atendimento virtual, caso você necessite ir à um hospital caso note piora no quadro clínico, você deverá procurar a rede pública de saúde ou algum estabelecimento credenciado do seu convênio médico.