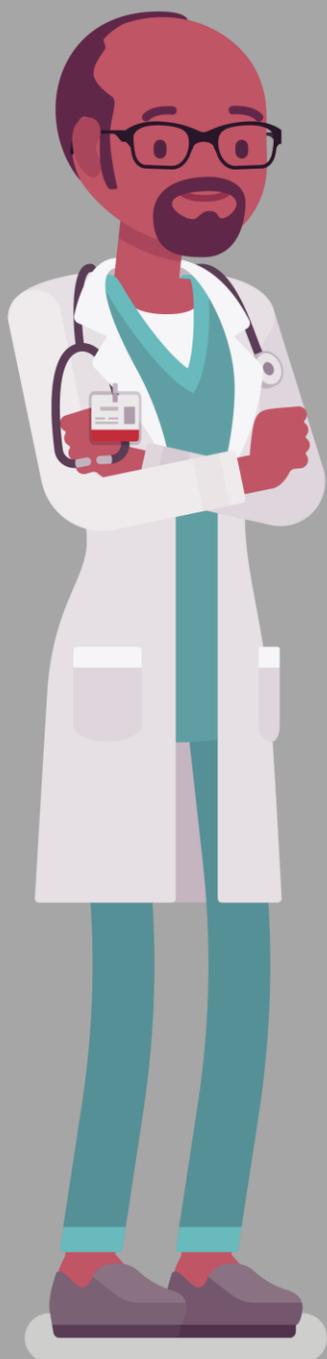


Conheça o novo Dr. Femsa

Uma cartilha completa sobre todos os serviços disponíveis para você!



Bem-estar
Integral



Conheça o Dr. Femsa

O Dr. FEMSA é uma plataforma digital de saúde e bem-estar. Por meio do aplicativo ou site, você tem acesso a consultas e atendimentos com médicos, nutricionistas, educadores físicos e enfermeiros para ajudá-lo a viver com mais qualidade!

O Dr. FEMSA é o seu maior aliado no cuidado com a saúde combinando a segurança e a qualidade do atendimento médico humanizado com o conforto e a comodidade do atendimento digital.

O atendimento é feito com total sigilo e confidencialidade, 24 horas por dia, de segunda a segunda, todos os dias do ano.

E o melhor: é totalmente gratuito, sem limite de uso e sem cobrança de coparticipação

O que é Atenção Primária?

A **Atenção Primária à Saúde - APS** é o primeiro nível de atenção em saúde e se caracteriza por um conjunto de ações de saúde, no âmbito individual e coletivo, que abrange a promoção e a proteção da saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação, a redução de danos e a manutenção da saúde com o objetivo de desenvolver uma atenção integral que impacte positivamente o indivíduo.

O objetivo da atenção primária é cuidar de pessoas, tanto na prevenção como no tratamento de doenças ou condições específicas.



Fazem parte das práticas de atenção primária:

- O acompanhamento rotineiro da saúde dos pacientes.
- O incentivo à adoção de hábitos saudáveis
- As medidas preventivas para manutenção da saúde.
- A consideração de todos os aspectos da vida do paciente na busca do tratamento.
- O diagnóstico e direcionamento do melhor tratamento para doenças e/ou comorbidades.

Como o Dr. Femsa se insere no conceito de atenção primária?

O Dr. Femsa é uma plataforma acessada por aplicativo ou site que oferece serviços que compreendem desde **uma chamada para sanar dúvidas sobre saúde até uma consulta médica ou um acompanhamento esportivo e nutricional.**

A partir do acesso, você pode contar com recursos que visam prevenir questões de saúde e elevar a qualidade de vida.

Entre esses recursos estão **telemedicina, atendimento com nutricionistas e educadores físicos, acompanhamento de gestante, e muito mais.** Unidos, tais serviços contemplam uma das principais bases da atenção primária, que é assistir à saúde de forma integral.

E isso é essencialmente importante quando consideramos que o cuidado completo contempla incentivo a hábitos saudáveis de vida



Consultas virtuais com Médicos Clínicos Gerais 24 horas

A Telemedicina é o principal serviço oferecido pelo Dr. Femsa. Utilizando o site ou o aplicativo gratuito Conexa Saúde, você pode agendar e realizar consultas por videochamada em uma sala virtual exclusiva, com total sigilo e confidencialidade.

Além da comodidade e conforto que o atendimento remoto oferece, a Telemedicina é uma forma de cuidar da sua saúde, aproveitando as vantagens oferecidas pela tecnologia

Para utilizar o serviço de telemedicina você precisa:

- Baixar o aplicativo da Conexa Saúde ou acessar o site <https://paciente.conexasaude.com.br/> e fazer o cadastro na plataforma.
- Agendar sua consulta e acompanhar as notificações de lembrete para comparecer à sala no horário agendado ou conforme a fila de espera.
- Entrar na sala virtual reservada, com conexão estável.

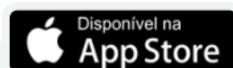
A consulta é realizada por meio de videoconferência, com toda segurança e comodidade sem que você precise sair de casa.

Depois de falar com o médico, os documentos referentes ao atendimento, como o receituário ou atestado médico, se necessário, poderão ser visualizados por e-mail, SMS, app e/ou site Conexa Saúde.

**O serviço de Telemedicina está disponível 24h por dia, todos os dias do ano.
Conte com o atendimento humanizado Dr. Femsa!**

Para utilizar o serviço de Telemedicina, é necessário primeiro ativar o seu cadastro.

Veja como ativar sua conta em 7 passos simples:



1 Clique em **“Criar conta”** e insira o **seu CPF**.



2 Clique em **“Continuar”** após confirmar se o seu CPF está correto.



3 Complete seus dados e clique em **“Continuar”**.



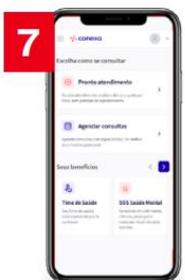
4 Siga as instruções para criar uma **senha segura** para sua conta.



5 Valide sua conta via **SMS** ou **E-mail** para garantir o recebimento de todas as notificações das suas consultas.



6 Informe o **“Código de Validação”** enviado por e-mail ou SMS.



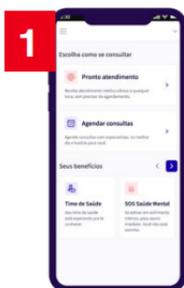
7 Agora você já pode escolher como se consultar, **Pronto Atendimento** ou **Agendar Consulta**.



Obs.: você também pode ativar sua conta pelo site da Conexa Saúde:

<https://paciente.conexasaude.com.br/>

Como solicitar o atendimento imediato de Telemedicina pelo aplicativo?



1
Acesse o app Conexa Saúde no seu smartphone. Na tela inicial, clique em “Pronto Atendimento”



2
Em seguida, você deverá ativar sua câmera e microfone, além de verificar a qualidade da sua conexão pelo próprio app.



3
Depois, você deverá escolher se deseja ou não informar o que está sentindo, medicamentos que utiliza etc. Essa é a etapa de triagem. Antes de iniciar essa etapa, será preciso confirmar seus dados.



4
Junto da triagem, também é possível anexar exames e fotos.



5
Confirme o resumo da consulta para seguir para o próximo passo.



6
Em seguida, você ficará em uma sala de espera para ser atendido.

- a. Se preferir, você pode cancelar o serviço clicando no botão “Cancelar consulta” no alto da tela.
- b. Você receberá notificações informando que o profissional está pronto para o início a consulta.
- c. Quando o médico iniciar a consulta, você já poderá entrar na chamada, basta clicar em “Iniciar Consulta”.

7

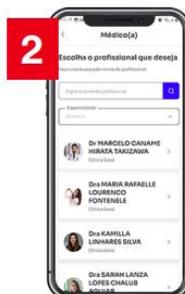
Ao final da consulta, não se esqueça de avaliar o atendimento, o profissional e a plataforma.

Obs.: você também pode realizar uma consulta imediata pelo site da Conexa Saúde: <https://paciente.conexasaude.com.br/>

Como agendar um atendimento de Telemedicina pelo aplicativo?



Acesse o app Conexa Saúde no seu smartphone. Na tela inicial, clique em “Agendar consulta”



Na tela seguinte, você poderá buscar pela especialidade ou nome do profissional. Selecione a opção “Clínica Geral”.



Após escolher o profissional, defina a data e horário desejados.



Se desejar, você pode anexar fotos e documentos para complementar a avaliação médica.

a. Caso não queira ou não possua nenhum tipo de arquivo, selecione a opção “Pular”.



Confirme se todas as informações da consulta estão corretas e clique em “Confirmar”.

6

Pronto! Sua consulta já está agendada.

a. Você receberá uma confirmação de agendamento por e-mail e SMS.

b. No dia da consulta você será lembrado por meio do app, WhatsApp, E-mail e SMS para comparecer ao atendimento.

Obs.: você também pode agendar uma consulta pelo site da Conexa Saúde: <https://paciente.conexasaude.com.br/>

Fluxo de atendimento:

Atendimento imediato

O beneficiário não está se sentindo bem e acessa o site ou app Conexa Saúde para receber apoio médico.



Ele solicita uma consulta imediata, realiza a triagem e, se desejar, anexa arquivos que possam apoiar no atendimento.



Após confirmar a consulta, ele aguarda na sala de espera por cerca de 20 minutos até ser atendido.



O médico clínico geral entra na sala e realiza o atendimento.



Se necessário, ele é encaminhado para agendar uma consulta com um especialista.

Atendimento agendado

O beneficiário não está se sentindo bem e acessa o site ou app Conexa Saúde.



Por não haver necessidade de atendimento imediato, ele opta por agendar uma consulta na plataforma.



Além de selecionar a data e horário do atendimento, o beneficiário pode, se desejar, anexar arquivos que possam apoiar no atendimento.



A consulta é agendada com sucesso.



Após o atendimento, o beneficiário recebe a documentação da consulta (atestado, receita médica etc.).



Se necessário, ele é encaminhado para agendar uma consulta com um especialista.



Atendimento telefônico para dúvidas gerais de saúde com enfermeiros

Às vezes, sua dúvida médica é rápida e simples. Nesses casos, uma ligação pode ser o suficiente!

O serviço de atendimento por telefone com profissionais qualificados funciona de forma ágil, dinâmica e simplificada. Utilizando o atendimento telefônico do Dr. Femsá, você pode tirar dúvidas gerais sobre saúde e obter orientação sobre sintomas.

Caso seja identificado algum risco durante a conversa, o paciente pode ser orientado a buscar uma unidade de atendimento ou os serviços de Telemedicina do Dr. Femsá.

O contato com o time de profissionais de enfermagem é feito pelo telefone 0800 800 0081, 24 horas por dia, 7 dias por semana

Fluxo de atendimento:

O beneficiário tem alguma alteração clínica ou dúvida e entra em contato com o serviço pelo telefone 0800 800 0081, ligação gratuita.



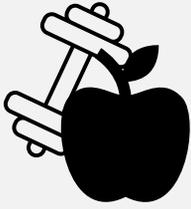
A equipe de enfermagem recebe a solicitação, faz a triagem e esclarece as dúvidas do paciente.



Se houver necessidade, a equipe encaminha o caso para a área médica e agenda uma consulta virtual com médico clínico geral para o paciente.



O enfermeiro responsável registra o atendimento no prontuário e finaliza a consulta.



Atendimento com Nutricionistas e Educadores Físicos

Atendimento com Nutricionistas

Tem dificuldades em organizar uma rotina de nutrição equilibrada?

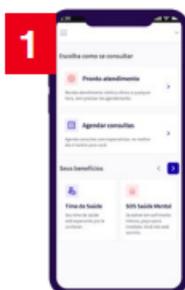
Com o Dr. Femsa, você pode contar com nutricionistas para tirar suas dúvidas e te orientar sobre a adoção de hábitos alimentares mais saudáveis.

O atendimento é personalizado e leva em consideração os objetivos, rotina e preferências de cada beneficiário.



Menores de 18 anos podem receber o monitoramento nutricional **se forem representados pelos pais ou responsáveis**. Você pode realizar uma **consulta pontual** ou o **acompanhamento regular** com o profissional escolhido. Na consulta pontual, você tira uma dúvida e recebe a orientação. Por exemplo: quais alimentos ajudam a queimar mais calorias? A partir da segunda consulta, você receberá dicas e orientações específicas, assim como um plano alimentar de acordo com seus objetivos.

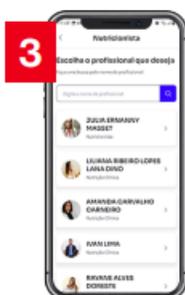
Como agendar um atendimento com Nutricionistas pelo aplicativo?



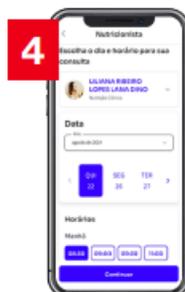
1 Acesse o app Conexa Saúde no seu smartphone. Na tela inicial, para agendar uma consulta com um nutricionista, basta clicar em "Agendar consultas"



2 No campo de pesquisa, digite "Nutrição" e selecione.



3 Na tela seguinte, você poderá escolher o profissional que irá atendê-lo.



4 Após escolher o profissional, defina a data e horário desejados.



5 Se desejar, você pode anexar fotos e documentos para complementar a avaliação médica.

a. Caso não queira ou não possua nenhum tipo de arquivo, selecione a opção "Pular".



6 Confirme se todas as informações da consulta estão corretas e clique em "Confirmar".

7

Pronto! Sua consulta já está agendada.

a. Você receberá uma confirmação de agendamento por e-mail e SMS.

b. No dia da consulta você será lembrado por meio do app, WhatsApp, E-mail e SMS para comparecer ao atendimento.

Obs.: você também pode agendar uma consulta com nutricionistas pelo site da Conexa Saúde: <https://paciente.conexasaude.com.br/>



Atendimento com Educadores Físicos

Já o atendimento esportivo conta com profissionais de educação física para orientar e tirar dúvidas sobre a prática de esportes, treinos e hábitos saudáveis.

Toda a orientação é feita de acordo com os objetivos, preferências e limitações do usuário.

Você pode realizar uma **consulta pontual** ou o **acompanhamento regular** com o profissional escolhido. No acompanhamento pontual, basta entrar em contato pelo site ou aplicativo para receber orientações e esclarecer dúvidas com um especialista em condicionamento físico. Por exemplo: quais exercícios têm baixo impacto na coluna?



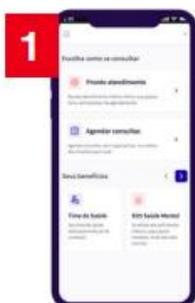
Caso a opção seja pelo acompanhamento periódico, a partir da segunda consulta, você receberá dicas e orientações específicas, assim como um plano de treino de acordo com seus objetivos. **Menores de 18 anos não estão autorizados a receber a orientação do educador físico.**

Informações sobre os atendimentos

- Horário de atendimento: de segunda-feira a sábado, das 9h às 20h.
- Não são elegíveis para serem atendidos pelos serviços:
 - Indivíduos em pós-operatório que tenham feito cirurgia há menos de seis meses.
 - Pessoas com doenças crônicas em que há necessidade de acompanhamento presencial, por conta do risco de orientar mudanças de comportamento alimentar ou esportivo a distância.



Como agendar um atendimento com Educadores Físicos pelo aplicativo?



1 Acesse o app Conexa Saúde no seu smartphone. Na tela inicial, para agendar uma consulta com um educador físico, basta clicar em "Agendar consultas".



2 No campo de pesquisa, digite "Educador Físico" e selecione.



3 Na tela seguinte, você poderá escolher o profissional que irá atendê-lo.



4 Após escolher o profissional, defina a data e horário desejados.



5 Se desejar, você pode anexar fotos e documentos para complementar a avaliação médica.
a. Caso não queira ou não possua nenhum tipo de arquivo, selecione a opção "Pular".



6 Confirme se todas as informações da consulta estão corretas e clique em "Confirmar".

7

Pronto! Sua consulta já está agendada.

- a.** Você receberá uma confirmação de agendamento por e-mail e SMS.
- b.** No dia da consulta você será lembrado por meio do app, WhatsApp, E-mail e SMS para comparecer ao atendimento.

Obs.: você também pode agendar uma consulta com educadores físicos pelo site da Conexa Saúde: <https://paciente.conexasaude.com.br/>



Fluxo de atendimento:

O beneficiário acessa o site ou app Conexa Saúde para agendar uma consulta com um nutricionista ou educador físico.



Ele seleciona quem irá atendê-lo pesquisando pelo nome ou especialidade do profissional.



Após selecionar a data e horário do atendimento, o beneficiário pode, se desejar, anexar arquivos que possam apoiar no atendimento.



A consulta é agendada com sucesso.



No dia marcado, o beneficiário recebe o link via e-mail, SMS e WhatsApp para acessar a consulta.



No dia marcado, o beneficiário recebe o link via e-mail, SMS e WhatsApp para acessar a consulta.



Durante a consulta, o profissional entenderá os objetivos do beneficiário para fazer um planejamento específico para ele.



Em até 48h após o atendimento, o beneficiário recebe a documentação da consulta (como relatório, plano alimentar/planejamento físico, prescrições etc.).



Caso seja uma consulta pontual, o atendimento é dado como encerrado. Já em caso de acompanhamento regular, o beneficiário agenda o retorno da consulta.



Acompanhamento para Gestantes até o nascimento do bebê

O programa conta com uma equipe multidisciplinar que oferece suporte e acompanhamento para mulheres gestantes por meio do pré-natal virtual, esclarecendo dúvidas durante o período da gestação, puerpério e de amamentação.

Além disso, a equipe orienta a gestante sobre pré-natal, vacinas, cuidados com o recém-nascido, entre outros. Acompanhamento para gestantes até o nascimento do bebê

Para iniciar o acompanhamento gestacional, a gestante deve, previamente, estar inscrita no programa através do 0800 800 0081. Após a inscrição, ela poderá começar a realizar as consultas e exames recomendados para garantir um acompanhamento adequado durante a gestação.

- Para gestantes que não apresentam gravidez de risco, o acompanhamento é realizado todos os meses com uma enfermeira da família.
- No caso de uma gravidez, o acompanhamento é feito conforme a necessidade da gestante

Importante !

O pré-natal virtual é um acompanhamento complementar ao pré-natal presencial!

Este programa é um complemento ao KOF Maternar e a sua participação não está diretamente ligada ao programa corporativo.

Para conhecer o KOF Maternar ou tirar dúvidas entre em contato com o Serviço Social: (14)99184-8386

Fluxo de Atendimento:

A gestante se inscreve no programa através do atendimento
Conexa 0800 800 0081



A consulta é realizada por uma enfermeira obstetra.



É feita uma estratificação de risco.



A gestante é acompanhada conforme o risco avaliado (baixo, médio ou alto risco).



Gestantes de baixo risco

- Acompanhamento mensal até 31 semanas.
- Acompanhamento quinzenal entre 32 e 36 semanas.
- Acompanhamento semanal de 36 semanas até o parto.

Gestantes de médio e alto risco

- Acompanhamento mensal até 28 semanas.
- Acompanhamento quinzenal entre 29 e 36 semanas.
- Acompanhamento semanal de 36 semanas até o parto.



Entre 15 e 20 dias após o nascimento do bebê, a gestante passa por uma consulta de puerpério e o atendimento do programa é encerrado.



Emissão de 2ª opinião médica

É um serviço que oferece um parecer de segunda opinião médica por uma equipe especializada, com experiência nacional e internacional, para:

- Avaliar o diagnóstico e/ou tratamento prescrito pelo primeiro médico,
- Esclarecer dúvidas,
- Receber novas recomendações

Fluxo de atendimento:

O beneficiário recebeu algum diagnóstico ou orientação de tratamento, mas está com dúvidas e inseguro quanto aos próximos passos.



Ele entra em contato pelo e-mail segundaopinioao@conexasaude.com.br.



No e-mail, ele informa se deseja uma revisão de diagnóstico, esclarecimento de dúvida ou recomendação de tratamento.



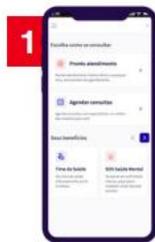
O comitê médico da plataforma avalia as informações e documentos enviados pelo beneficiário e emite um parecer sobre o caso. O prazo de retorno é de 48h a 120h.



Atendimento com Enfermeiros

O serviço tem como objetivo orientar e acompanhar o tratamento do paciente, que poderá agendar consultas com enfermeiros para esclarecer dúvidas simples referentes às recomendações do clínico geral e/ou especialista e receber o acompanhamento adequado nesse período.

Como agendar?



1 Acesse o app Conexa Saúde no seu smartphone. Na tela inicial, para agendar uma consulta com um enfermeiro, basta clicar em "Agendar consultas".



2 Selecione a opção "Enfermagem".



3 Clique em Buscar "por encaixe" ou buscar por "profissional".



4 Na tela seguinte, você poderá escolher o profissional que irá atendê-lo.



5 Após escolher o profissional, defina a data e horário desejados.

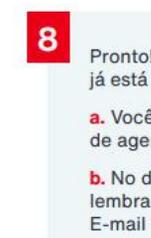


6 Se desejar, você pode anexar fotos e documentos para complementar a avaliação médica.

a. Caso não queira ou não possua nenhum tipo de arquivo, selecione a opção "Pular".



7 Confirme se todas as informações da consulta estão corretas e clique em "Confirmar".



8 Pronto! Sua consulta com o enfermeiro já está agendada.

a. Você receberá uma confirmação de agendamento por e-mail e SMS.

b. No dia da consulta você será lembrado por meio do app, WhatsApp, E-mail e SMS para comparecer ao atendimento.

Obs.: você também pode agendar essa consulta pelo site da Conexa Saúde: <https://paciente.conexasaude.com.br/>

Fluxo de atendimento:

O beneficiário está realizando algum tratamento e está com dúvidas durante esse processo.



Ele acessa o site ou app Conexa Saúde para agendar uma consulta para conversar/esclarecer dúvidas com os enfermeiros que estão acompanhando o seu caso.



Além de selecionar a data e horário do atendimento, o beneficiário pode, se desejar, anexar arquivos que possam apoiar no atendimento.



A consulta é agendada com sucesso.



No dia marcado, o beneficiário recebe o link via e-mail, SMS e WhatsApp para acessar a consulta.



Após o atendimento, o beneficiário recebe a documentação da consulta (atestado, receita médica etc.) e agenda o retorno para continuar o acompanhamento.



Atendimento Acessibilidade

O Dr Femsa também disponibiliza um atendimento acessível para pessoas com deficiências auditiva ou comprometimento da fala.

Esse suporte está disponível pelo e-mail:

relacoesmedicas@conexasaude.com.br

Fluxo de atendimento:

O beneficiário com deficiência de audição ou de fala necessita de atendimento médico.



Ele envia um e-mail para relacoesmedicas@conexasaude.com.br descrevendo o que está sentindo para que seja realizada uma avaliação médica.



Em até 48h, a equipe médica retorna o atendimento.



Sigilo e Confidencialidade

Todos os serviços oferecidos pelo Dr Femsa respeitam todas as normas de sigilo, confidencialidade e segurança, tanto médicas quanto as previstas na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Cuide da sua saúde e da sua família de forma integral com a Telemedicina e os demais serviços do Dr Femsa!

Tenha a confidencialidade e o sigilo de uma consulta médica sem sair de casa, sem custo adicional e sem coparticipação



Superando as dificuldades para acessar a plataforma

Veja como contatar o suporte pelo app:



1

Acesse o app Conexa Saúde no seu smartphone.



2

Em seguida, clique em "Fale com o nosso suporte".

3

Você será redirecionado para perguntas frequentes ou suporte via chat, onde poderá iniciar a conversa com a Conexa Saúde.

O atendimento é realizado 24 horas por dia, 7 dias por semana. É importante ressaltar que a resposta não é imediata. Será necessário aguardar o retorno do suporte.

Formas de Acesso



Acesso Virtual

Baixe já o app na loja de aplicativos do seu celular e confira as novidades!



Aplicativo

Ou acesse a nova plataforma pelo QR Code abaixo:



Site



Acesso Telefônico

0800 800 0081



Especialidades

**Via app após atendimento
clínico médico**



Bem-estar
Integral

