

FAQ (Frequently Asked Questions)



Perguntas e respostas frequentes

Dr Femsa



Afinal, o que é o Dr. Femsa?

O Dr. Femsa é uma plataforma digital de saúde e bem-estar. Por meio de um aplicativo ou um 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.

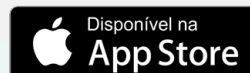


O atendimento é feito com total sigilo e confidencialidade, 24 horas por dia, de segunda a segunda, todos os dias do ano. E o melhor: é totalmente gratuito, sem limite de uso e sem cobrança de coparticipação.

Como eu acesso o Dr. Femsa?

Todos os serviços podem ser acessados pelo app Conexa Saúde ou por meio do site <https://paciente.conexasaude.com.br/>. Apenas o atendimento para dúvidas com enfermeiros é realizado. pelo telefone 0800 800 0081, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Aponte a câmera do seu celular para o QR Code ao lado para baixar o app e começar a utilizar todos os serviços do Dr. Femsa!





Quais os serviços disponíveis pelo app, site e telefone?

Por meio do aplicativo Conexa Saúde e do site, você tem acesso à:

- Consultas virtuais com Médicos Clínicos Gerais 24 horas.
- Atendimento com Nutricionistas.
- Atendimento com Educadores Físicos.
- Acompanhamento para gestantes até o nascimento do bebê.
- Emissão de 2ª Opinião Médica Especializada.

Além de atendimento telefônico para dúvidas gerais de saúde com enfermeiros pelo número 0800 800 0081, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Quanto custa o serviço do Dr. Femsa?

O serviço é totalmente gratuito, sem limite de uso ou custo adicional. Além disso, não há cobrança de coparticipação em seu plano de saúde.

Como realizo meu cadastro no Dr. Femsa?

Primeiramente, é necessário ativar seu cadastro na plataforma:

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/>

Em quais situações é possível recorrer às consultas virtuais com Médicos Clínicos Gerais do Dr. Femsa?

Qualquer queixa de saúde física e/ou mental, entre elas:

- Febre.
- Enjoo.
- Sintomas gripais.
- Exames preventivos e consultas e exames de rotinas.
- Esclarecimentos com médico da família.
- Prescrição de medicamentos.
- Acompanhamento de doenças crônicas.



Como realizo uma consulta virtual com Médicos Clínicos Gerais do Dr. Femsa pelo aplicativo?

Veja como realizar uma consulta imediata:

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 iniciar a consulta.
 - c. Quando o médico iniciar a consulta, você já poderá entrar na chamada, basta clicar em “Iniciar Consulta”.
4. Ao final da consulta, não se esqueça de avaliar o atendimento, o profissional e a plataforma.

Obs.: você também pode agendar essa consulta pelo site da Conexa Saúde:

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



Veja como agendar uma consulta:

1. Acesse o app Conexa Saúde no seu smartphone. Na tela inicial, clique em “Agendar consulta”
2. Na tela seguinte, você poderá buscar pela especialidade ou nome do profissional. Selecione a opção “Clínica Geral”.
3. Após escolher o profissional, defina a data e horário desejados.
4. Se desejar, você pode anexar fotos e documentos para complementar a avaliação clínica.
 - a. Caso não queira ou não possua nenhum tipo de arquivo, selecione a opção “Pular”.
5. 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 essa consulta pelo site da Conexa Saúde: <https://paciente.conexasaude.com.br/>

Importante!

Após o atendimento (imediato ou agendado), caso haja necessidade, o clínico geral poderá encaminhá-lo para uma consulta com um especialista.

Como funciona o 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.



Veja como agendar uma consulta:

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. 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 clínica.
 - 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 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/>

Com quem o beneficiário tem contato ao usar o atendimento telefônico?

O serviço é realizado por profissionais de enfermagem, responsáveis pelo acolhimento do beneficiário, por meio do telefone 0800 800 0081, 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Em grande parte dos casos, as necessidades e dúvidas são sanadas nesse contato.

Casos de maior complexidade ou outras necessidades são direcionados para o atendimento virtual com clínico geral (Telemedicina) pela plataforma Conexa Saúde, disponível pelo app e site.

Como funciona o atendimento com Nutricionistas?

Esse serviço disponibiliza o atendimento de um profissional de nutrição que orienta e esclarece dúvidas sobre adoção de hábitos alimentares mais saudáveis. Toda a conduta é construída com base na rotina, preferências e limitações do beneficiário.

Você pode realizar uma consulta pontual ou o acompanhamento regular com o profissional escolhido. A partir da segunda consulta, você receberá dicas e orientações específicas, assim como um plano alimentar de acordo com seus objetivos.



Veja como agendar sua consulta de com nutricionista pelo app:

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/>

Como funciona o atendimento com Educadores Físicos?

Esse serviço disponibiliza atendimento com um profissional de educação física que fornece orientação com o objetivo de melhorar a qualidade de vida, implementando a prática esportiva de forma regular e consciente. Toda a conduta é construída com base na rotina, preferências e limitações do beneficiário.

Você pode realizar uma consulta pontual ou o acompanhamento regular com o profissional escolhido. A partir da segunda consulta, você receberá dicas e orientações específicas, assim como um plano de treino de acordo com seus objetivos.



Veja como agendar sua consulta com educador físico pelo app:

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.
 - 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/>

O fluxo de atendimento funciona da seguinte maneira:

Como funciona o programa de Acompanhamento de Gestantes?

Esse serviço disponibiliza uma equipe especializada para realizar o pré-natal virtual, apoiar no tratamento de doenças, esclarecer dúvidas e fornecer orientações sobre o período gestacional, pós-parto, amamentação e cuidados com o recém-nascido.

Importante 1!

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

Importante 2 !

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

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.

Como funciona o serviço de 2ª Opinião Médica Especializada?

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 e receber novas recomendações.



Para utilizar o serviço, o beneficiário entra em contato pelo e-mail segundaopinioao@conexasaude.com.br informando se deseja uma revisão de diagnóstico, esclarecimento de dúvida ou recomendação de tratamento.

Em seguida, o comitê médico da plataforma avaliará as informações e documentos enviados e emitirá um parecer sobre o caso. O prazo de retorno é de 48h a 120h.

Como funciona o Atendimento Acessibilidade?

A Dr. Femsa também disponibiliza um Atendimento Acessibilidade, serviço desenvolvido para pessoas com deficiências de audição ou de fala.

Esse suporte está disponível pelo e-mail: relacoesmedicas@conexasaude.com.br.



Dificuldades para acessar a plataforma Conexa Saúde?

Caso precise de ajuda, fale com o suporte da Conexa Saúde pelo site ou aplicativo! Uma equipe preparada irá ajudá-lo com eventuais dificuldades.

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.

Conte sempre com os serviços da Dr. Femsa para viver com mais qualidade!