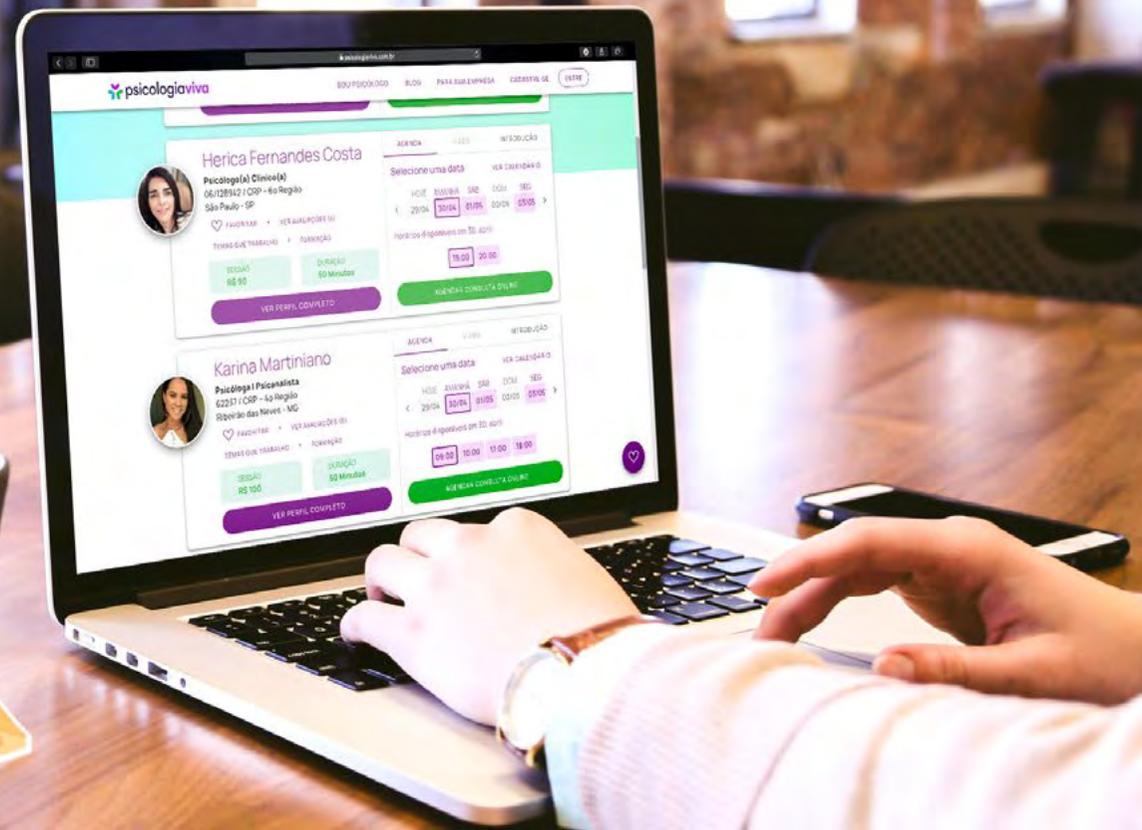


Manual de Uso • Nova Plataforma

Pacientes



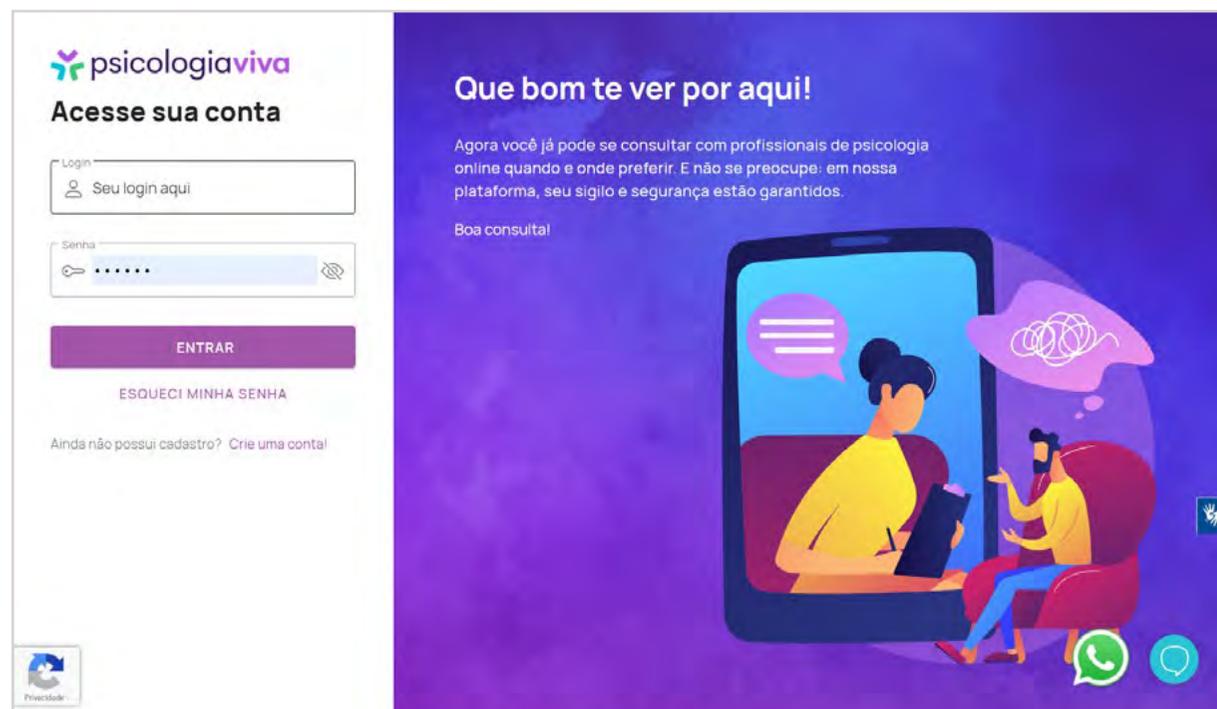
1 • Apresentação	03	7 • Cancelamento	16
2 • Cadastro	04	8 • Sobre o atendimento	17
3 • Agendamento	07	8.1 Configurações para realizar consulta	17
4 • Pagamento	11	8.2 Realizando as consultas	19
4.1 Boleto	11	8.3 E se meu áudio e vídeo não funcionarem	20
4.2 Cartão de Crédito	12	9 • Suporte	21
5 • Reserva	13	9.1 Atendimento humano X Atendimento Automatizado	21
6 • Reagendamento	15	10 • Glossário TI	23

Olá, tudo bem?

Aqui você vai começar uma jornada incrível para o autoconhecimento e esta cartilha vai te ajudar em cada detalhe para que você tenha uma **experiência maravilhosa conosco**.

Antes de começar, preciso te contar uma coisa: caso você não entenda qualquer termo técnico utilizado aqui, não se preocupe! No final desta cartilha temos uma parte que explica cada um dos termos que usamos, viu?

Agora sim podemos começar!! Primeiro, vou te mostrar o nosso site, olha como ele é legal!

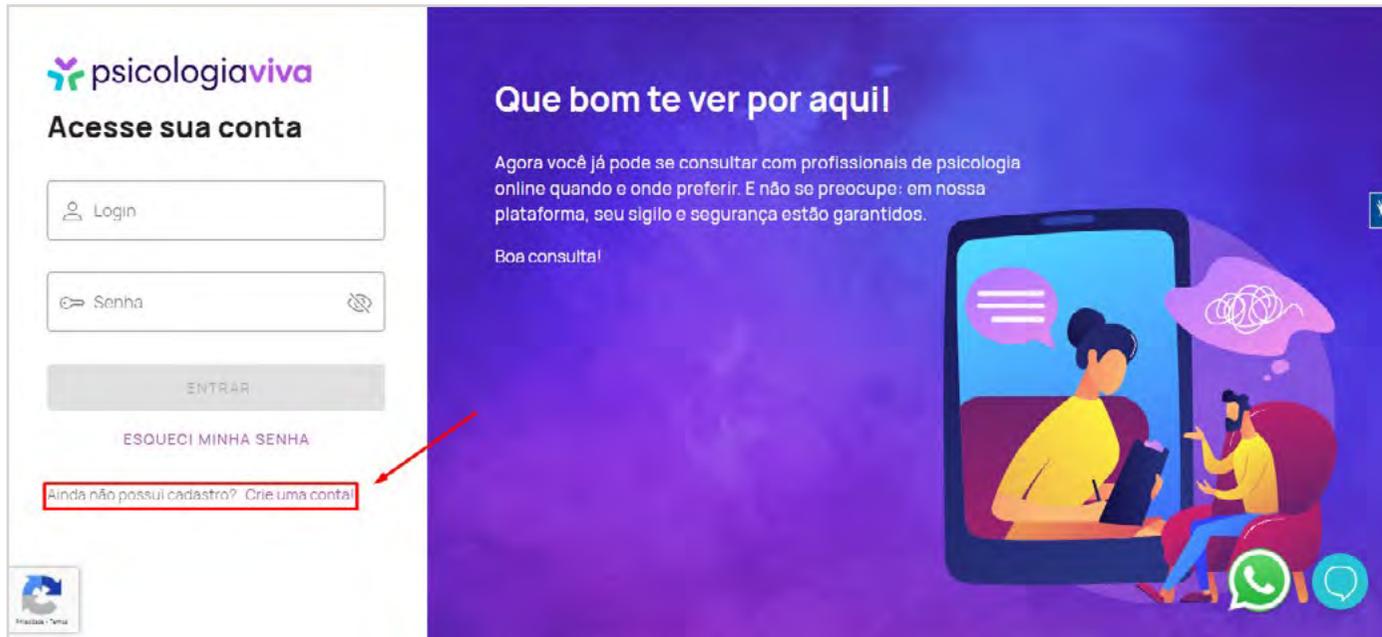


2 • Cadastro



Para que possa realizar as consultas em nosso site, você precisará passar por algumas etapas, a primeira é o CADASTRO.

Na tela inicial que eu te mostrei lá em cima, tem um botão escrito “**Crie uma conta!**”, vou te mostrar aqui embaixo onde ele está!



Quando clicar nesse botão, você irá para uma página na qual terá que preencher alguns dados seus, viu? Mas não se preocupe: somos licenciados pelo CFP (Conselho Federal de Psicologia) e estamos regularizados de acordo com a LGPD.

Você sabe o que significa? Significa que seus dados estarão tão bem guardados quanto o ouro dos bruxos em Gringotes (haha se você é fã de Harry Potter, vai entender!)

psicologiaviva

Cadastro de Paciente

Antes de mais nada, precisamos saber: Você utilizará o seu plano de saúde para agendar suas consultas?

PARTICULAR ?

PLANO DE SAÚDE ?

CONVÊNIO EMPRESARIAL ?

[← VOLTAR](#)

É profissional de psicologia? [Crie uma conta!](#)

Que bom te ver por aqui!

Agora você já pode se consultar com profissionais de psicologia online quando e onde preferir. E não se preocupe: em nossa plataforma, seu sigilo e segurança estão garantidos.

Boa consulta!

“ Lei Geral de Proteção Dados

Esta lei garante que qualquer pessoa que utilize seus dados pessoais os proteja com muita segurança. Caso tenha interesse em saber um pouco mais sobre a LGPD, basta [clicar aqui](#)

”

Depois de cadastrar seus dados direitinho, você já pode acessar o seu cadastro com o seu login e senha cadastrada!

Não se esqueça de deixar preenchidos todos os campos disponíveis na aba “**Meus Dados**”, viu? Elas serão necessárias para a conclusão dos seus agendamentos!

Meus Dados

INFORMAÇÕES PESSOAIS

Contato Pessoal

CONTATO

ENDEREÇO

DOCUMENTAÇÃO

E-mail:

CElular:

Meus Dados 08:58

INFORMAÇÕES PESSOAIS

CONTATO

ENDEREÇO

DOCUMENTAÇÃO

Endereço

País:

Código Postal (CEP):

Estado: Cidade:

Bairro:

Endereço:

Número: Complemento:

Também pedimos que deixe preenchida a parte dos contatos de um familiar ou pessoa próxima, tá?

Sabe por que é tão importante? Pois se qualquer coisa acontecer ou você precisar de ajuda em uma emergência ou algo relacionado ao seu desenvolvimento na terapia, o seu psicólogo terá a quem comunicar. Lembrando que você não precisa colocar nesses dados alguma pessoa da sua família ou uma pessoa próxima, o importante é que seja alguém de sua confiança e que vai poder te ajudar! Não se preocupe: só temos acesso a essa informação em casos de emergência.

Contato de um familiar ou pessoa próxima

Relação: Nome Completo:

País: Celular:



3 • Agendamento

Agora que você já confirmou seu email, vamos entrar em uma das partes mais legais desta jornada! Escolher o profissional de Psicologia que vai te ajudar no seu processo de autoconhecimento

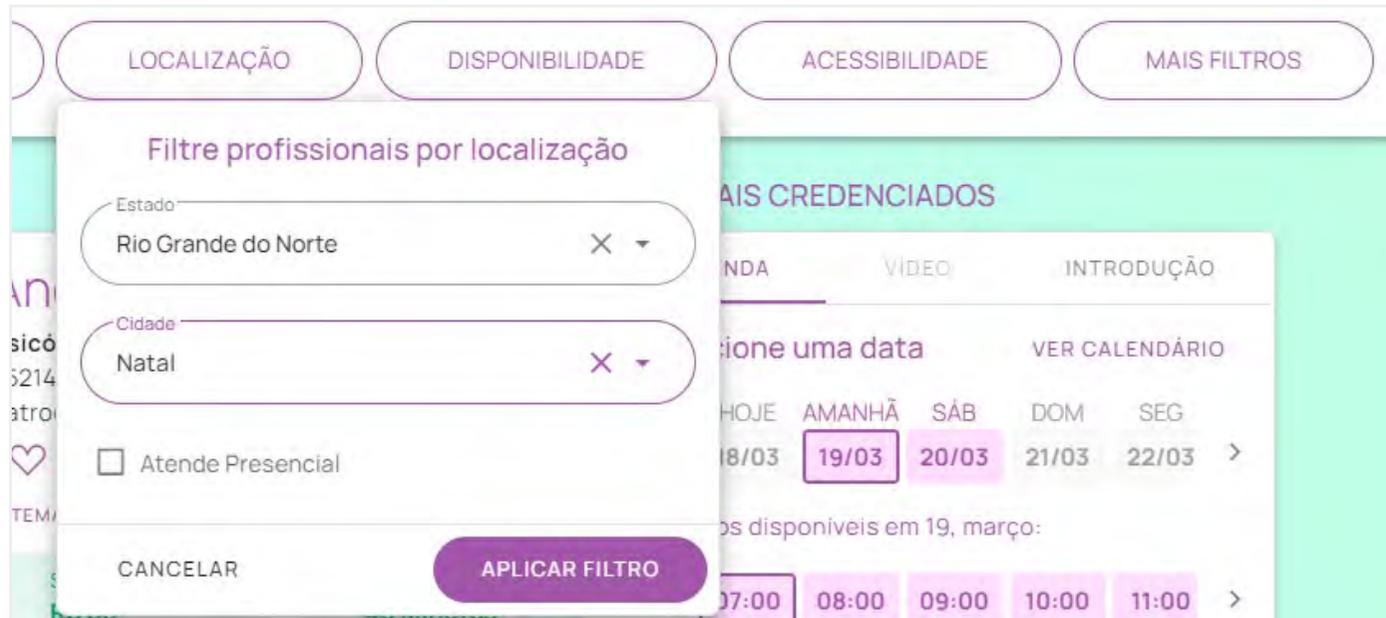
Se você já tem o sortudo ou a sortuda que vai te auxiliar na sua jornada, você pode pular esta etapa procurando o profissional pelo filtro “**Nome**”. Nele você conseguirá encontrar exatamente o psicólogo que procura. Ah, você pode pedir também para o seu psicólogo enviar o link do perfil dele, assim não vai ter erro.



Se você ainda não tem um escolhido, não precisa se preocupar! Na nossa plataforma tem muuuitos psicólogos que trabalham com as mais diversas abordagens e temas. Por isso, criamos alguns filtros que vão te ajudar a achar o psicólogo ideal para você! Vou te mostrar alguns deles:

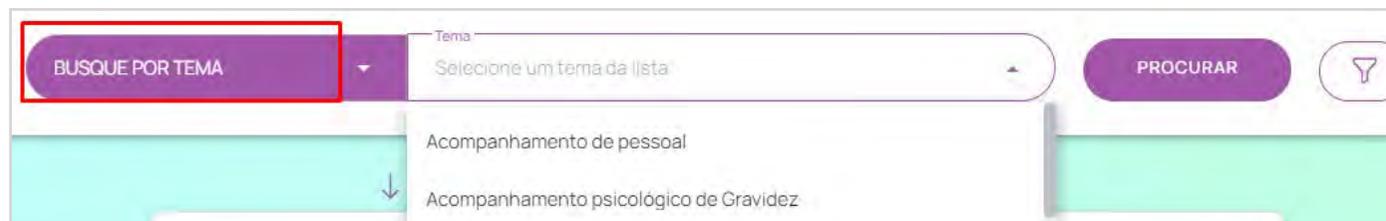


No filtro por cidade, é possível escolher psicólogos que atuam bem pertinho de você.



No filtro por cidade, é possível escolher psicólogos que tenham agenda disponível no dia específico em que você tem espaço na agenda para terapia. Hoje tudo está muito corrido e este filtro pode te ajudar com isso.

Sabemos que seres humanos são seres complexos, individuais e muito diferentes uns dos outros, assim como as vivências que cada um tem. Por isso, criamos o filtro por tema, pois, por ele, você poderá escolher um profissional especializado exatamente no que precisa para te dar toda assistência necessária!



Você vai poder escolher o profissional de Psicologia que se encaixa na sua agenda, atenda perto de você e ainda seja especialista no que você precisa! Olha que legal!

Depois de escolher um profissional que te atenda, agora você precisa marcar a consulta com ele, né? Só assim você poderá dar início aos atendimentos, ok?

Aqui embaixo, vou te explicar direitinho como você pode agendar com o seu profissional!

Elise Psicologia Viva TES...
Psicóloga
12345 / CRP - 4ª Região
São Paulo - SP

FAVORITAR • VER AVALIAÇÕES (4)

TEMAS QUE TRABALHO • FORMAÇÃO

SESSÃO R\$ 60 | DURAÇÃO 60 Minutos

VER PERFIL COMPLETO

AGENDA | VÍDEO | INTRODUÇÃO

Selecione uma data | VER CALENDÁRIO

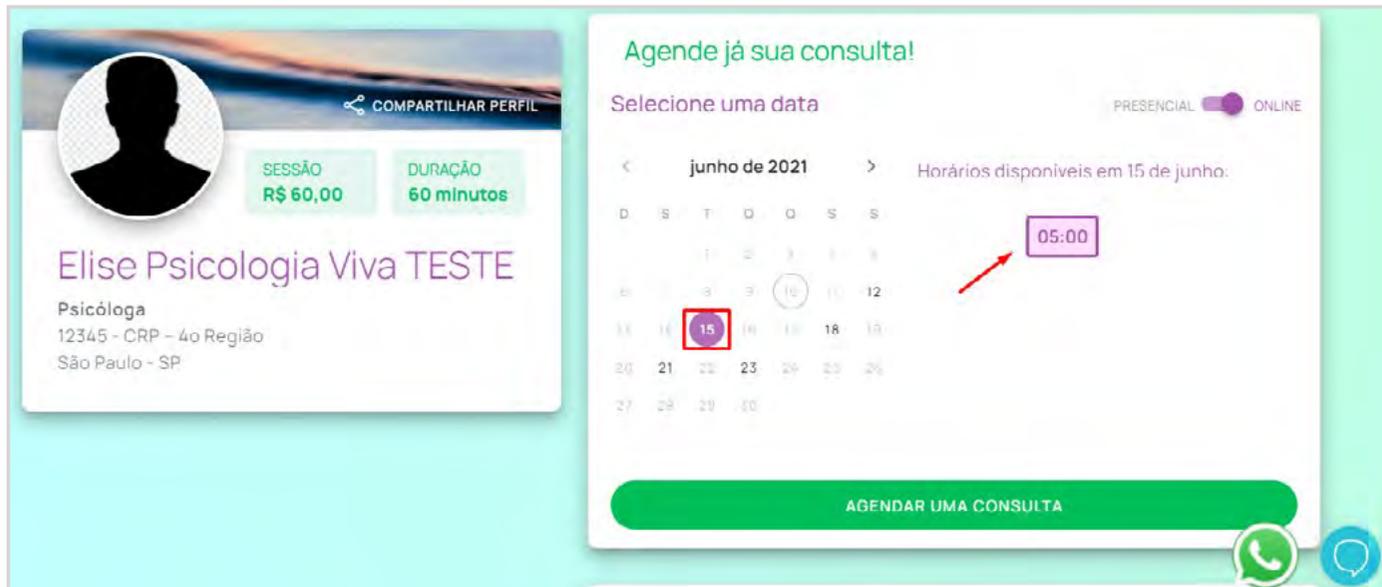
HOJE	AMANHÃ	SÁB	DOM	SEG
10/06	11/06	12/06	13/06	14/06

Horários disponíveis em 12, junho:

06:45 | 09:30

AGENDAR CONSULTA ONLINE

Quando estiver no perfil do seu psicólogo, você precisa ir até a agenda dele que fica no canto direito do perfil e escolher uma data que esteja destacada em preto. Essas datas, são dias em que o psicólogo deixou horários disponíveis para que você possa agendar. Quando clicar na data escolhida, irá aparecer os horários disponíveis naquele dia para realizar o agendamento.



Quando clicar em “**Agendar**”, caso não tenha preenchido seus dados pessoais no ato do cadastro, vai aparecer uma aba para você preenchê-los, incluindo o contato de emergência.

Depois de preencher seus dados é só clicar em Atualizar > Próximo que você irá para a página de pagamento.

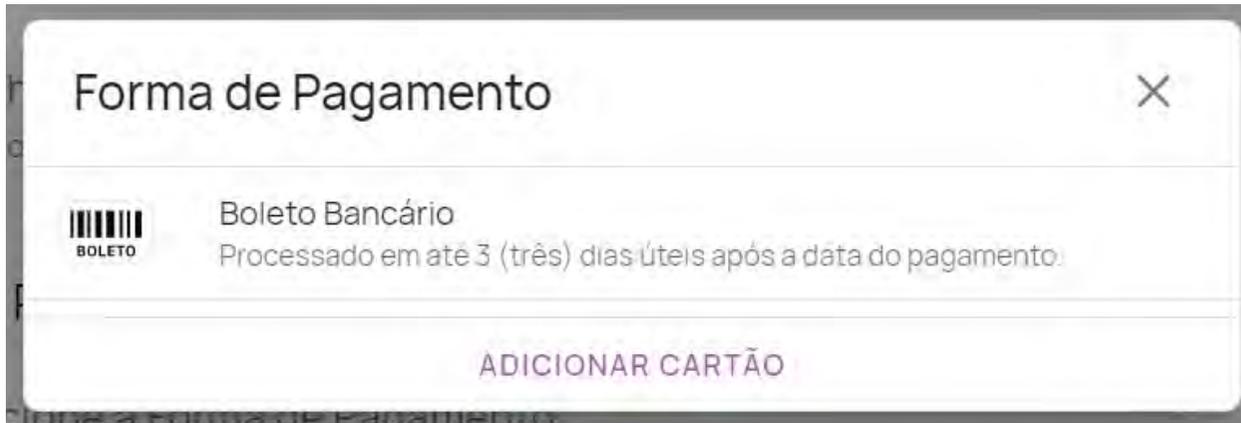
“ Ahh, não se esqueça que cada consulta que você marcar é um novo agendamento, ok? Se desejar reagendar alguma consulta você deve sempre procurar o seu psicólogo. ”

4 • Pagamento

Na aba de pagamento, você vai poder fazer o pagamento de duas formas:

4.1 Boleto Bancário

No boleto bancário, você só consegue fazer o agendamento com três dias de antecedência para que dê tempo de compensar o pagamento do boleto. Assim que selecionar essa opção, você pode clicar na aba **“confirmar agendamento”**



“

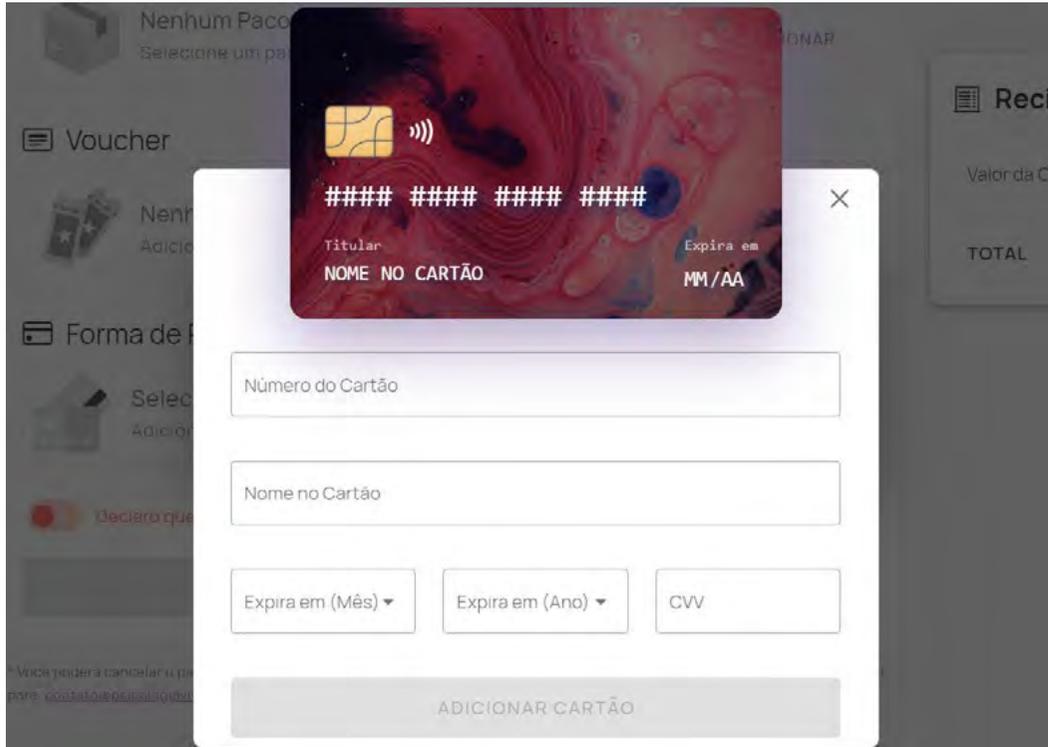
IMPORTANTE!

Se você quiser agendar uma consulta para o dia seguinte, só terá disponível a opção de cartão de crédito.

”

4.2 Cartão de Crédito

No cartão de crédito, basta você preencher os dados e clicar na aba “**confirmar agendamento**”



The screenshot shows a mobile application interface. In the foreground, a white modal window is open for adding a credit card. At the top of the modal is a simulated credit card with a red and black marbled background, a gold chip, and masked numbers (#### #). Below the card image are input fields: 'Número do Cartão' (a long text box), 'Nome no Cartão' (a text box), 'Expira em (Mês)' (a dropdown menu), 'Expira em (Ano)' (a dropdown menu), and 'CVV' (a text box). At the bottom of the modal is a grey button labeled 'ADICIONAR CARTÃO'. The background is a dark grey menu with options like 'Voucher', 'Forma de Pagamento', and 'Recibo'.

“

Tenha atenção ao limite do seu cartão e aos dados do cartão, caso tenha alguma informação incorreta do cartão ou não tenha limite a consulta não é agendada

”

DICA: Sempre que confirmar o agendamento, para ter certeza que está tudo certo, você pode verificar se chegou um email para você ou ir na aba “**Minhas Consultas**” e ver se a consulta está com o status “**Próxima**”.

Caso não tenha encontrado o email, lembre-se de verificar no “**spam**” ou “**lixeira**”.

Depois dessa primeira consulta, caso deseje dar prosseguimento com o mesmo profissional, ele mesmo pode reservar o horário para você!! Sabe o que isso significa? Ele vai deixar o horário e dia que combinaram reservado para que ninguém marque. Mas cuidado! Lembre-se de alguns pontos importantes!

- O seu psicólogo é quem reserva o horário para você, você deve fazer essa solicitação a ele;
- A reserva de horário não garante que a sua consulta esteja agendada. Para confirmar o agendamento, você precisa confirmar a reserva com até 1 hora de antecedência. Se você não fizer essa confirmação, não abrirá a sala para vocês neste dia reservado!

Vem comigo que vou te explicar como você pode confirmar a reserva, temos duas formas:

1. Por email:

Assim que o profissional reservar, você receberá um email para confirmar essa reserva e aí você precisará clicar em confirmar agendamento. Assim, você será redirecionado para nossa página. Lembre-se que, para confirmar, precisa fazer o login na plataforma!



2. Pela aba “Minhas consultas”:

Para confirmar o agendamento é só clicar em “**confirmar**” e depois em “**confirmar agendamento**” como no print abaixo e assim estará tudo certinho para o dia da consulta!

Data	Hora Horas	Psicólogo	Tipo	Convênio	Situação	Ações
17/06/2021	14:00	Elise XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX...	Horário Reservado	Algar	Reservada	
16/06/2021	15:00	Elise XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX...	Horário Reservado	Algar	Reservada	Confirmar Reserva
14/06/2021	15:00	Elise XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX...	Horário Reservado	Algar	Reservada	

A gente sabe que imprevistos podem acontecer, por isso temos a opção de “**REAGENDAMENTO**” e “**CANCELAMENTO**”. Vou te explicar as regras de cada um!

6 • Reagendamento

Você consegue reagendar as suas consultas com até 24 horas de antecedência do dia e horário da sessão que marcou.

Vou te explicar direitinho como fazer:

No seu cadastro, clicando em “**Minhas Consultas**” terá um botão escrito “**reagendar**”. Basta clicar nele, depois disso você pode escolher um outro dia que seu psicólogo tem livre na agenda dele, preencher o motivo e clicar em reagendar! Prontinho! Sua consulta foi reagendada!!

The screenshot shows a web interface for managing appointments. On the left is a sidebar with navigation options: 'Início', 'Buscar Psicólogo', 'Consultas' (highlighted), and 'Contratos'. The main area features a search bar with the text 'Pesquisar a realizar'. Below is a table of appointments with columns for 'Data', 'Hora | Horas', 'Psicólogo', 'Tipo', 'Convênio', 'Situação', and 'Ações'. Three appointments are listed, each with a 'Reagendar' button in the 'Ações' column. A red arrow points to the 'Reagendar' button for the appointment on 11/06/2021. At the bottom, there is a pagination control showing 'Mostrando 1-10 de 3' and 'Linhas por página: 10'. A footer note states: '* Consultas podem ser reagendadas/canceladas com no máximo 24h de antecedência.'

Data	Hora Horas	Psicólogo	Tipo	Convênio	Situação	Ações
29/06/2021	14:00	Elise XXXXXXXXXXXXXXXX...	Online	Particular	A realizar	☆ ✓ 📅 ✖
11/06/2021	14:00	Elise XXXXXXXXXXXXXXXX...	Online	Particular	A realizar	☆ Reagendar
10/06/2021	20:00	Dayane Psicologia Viva	Online	Particular	A realizar	☆ ✓ 📅 ✖

Caso esse prazo já tenha passado, você vai precisar avisar o seu psicólogo e solicitar que ele faça esse reagendamento, ta bem?

7 • Cancelamento

A regra de cancelamento é bem parecida com a de reagendamento. Você consegue cancelar as suas consultas com até 24 horas de antecedência.

Vou te explicar direitinho como fazer:

No seu cadastro clicando, em **“Minhas Consultas”**, terá um botão com o símbolo **“X”** para cancelar a consulta, é só clicar nele e prontinho! Sua consulta foi cancelada!!

The screenshot shows the 'Minhas Consultas' (My Appointments) section of a user interface. On the left is a sidebar with navigation options: 'Início', 'Buscar Psicólogo', 'Consultas' (highlighted), and 'Contratos'. The main area features a search bar with the text 'Pesquisar a realizar' and a refresh icon. Below is a table with columns: 'Data', 'Hora | Horas', 'Psicólogo', 'Tipo', 'Convênio', 'Situação', and 'Ações'. Three appointments are listed, each with a 'A realizar' button and a set of action icons including a star, a checkmark, a calendar, and a red 'X' for cancellation. A red arrow points to the 'X' icon in the first row. At the bottom, there is a pagination indicator 'Mostrando 1-10 de 3' and a 'Linhas por página' dropdown set to '10'. A footer note states: '* Consultas podem ser reagendadas/canceladas com no máximo 24h de antecedência.'

Data	Hora Horas	Psicólogo	Tipo	Convênio	Situação	Ações
29/06/2021	14:00	Elise XXXXXXXXXXXXXXXX...	Online	Particular	A realizar	☆ ✓ 📅 ✖
11/06/2021	14:00	Elise XXXXXXXXXXXXXXXX...	Online	Particular	A realizar	☆ ✓ 📅 ✖
10/06/2021	20:00	Dayane Psicologia Viva	Online	Particular	A realizar	☆ ✓ 📅 ✖

Caso esse prazo já tenha passado, você vai precisar avisar o seu psicólogo e solicitar que ele faça esse cancelamento, ta bem?

8 • Sobre o atendimento

8.1 Configurações para realizar consulta

Para realizar as consultas, você precisa ter algumas configurações no seu dispositivo e sua Internet para tudo funcionar bem, ok?

Vou te contar tudo aqui embaixo, vem comigo!

Internet

Sua velocidade de Internet mínima precisa ser de 11 megas, pois se caso houver alguma instabilidade, a qualidade de áudio e vídeo não será perdida! Caso você tenha abaixo de 10 megas, é importante salientar que podem ocorrer alguns problemas como: perda de áudio ou vídeo, interrupções na fala, imagem e áudio dessincronizados, entre outras intermitências.

Dispositivos

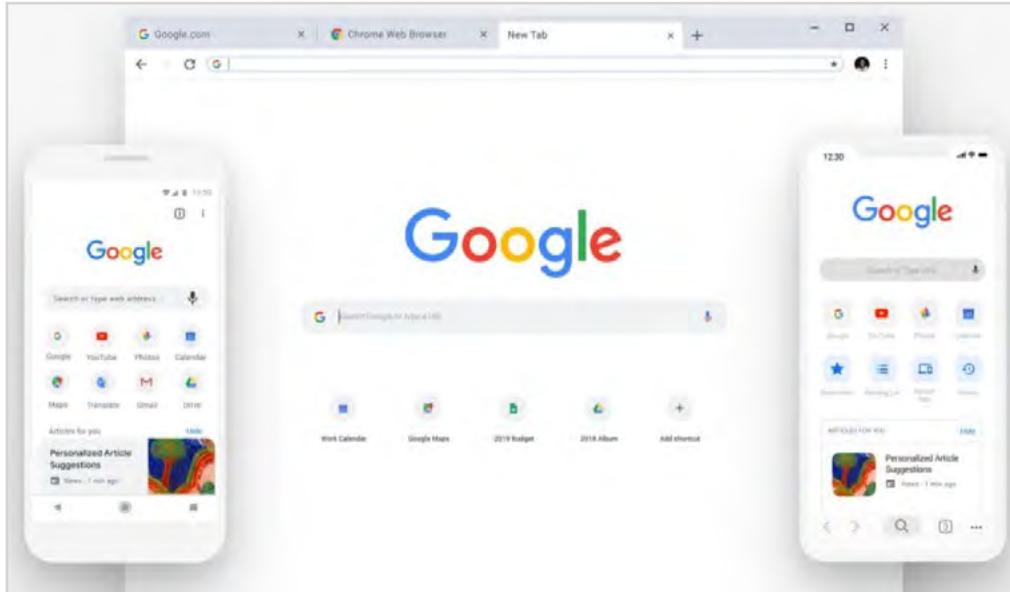
Para realização das consultas você pode utilizar dois tipos de dispositivos: Computador ou Notebook e celular.



Navegador

Para que tudo ocorra direitinho na sua consulta é importante você se certificar que está utilizando os navegadores padrões, ou seja, os navegadores que são compatíveis com o nosso sistema, são eles:

Google chrome para celulares Android e computadores Windows



Safari para celulares IOS e computadores Macbook



Se caso não conseguir acessar pelos navegadores padrão você tentar também pelo navegador Mozilla.

“ Não aconselhamos o uso de tablets IOS, somente os que funcionam no sistema Android ”

“ **Importante! Lembre-se sempre de conferir esses detalhes:**

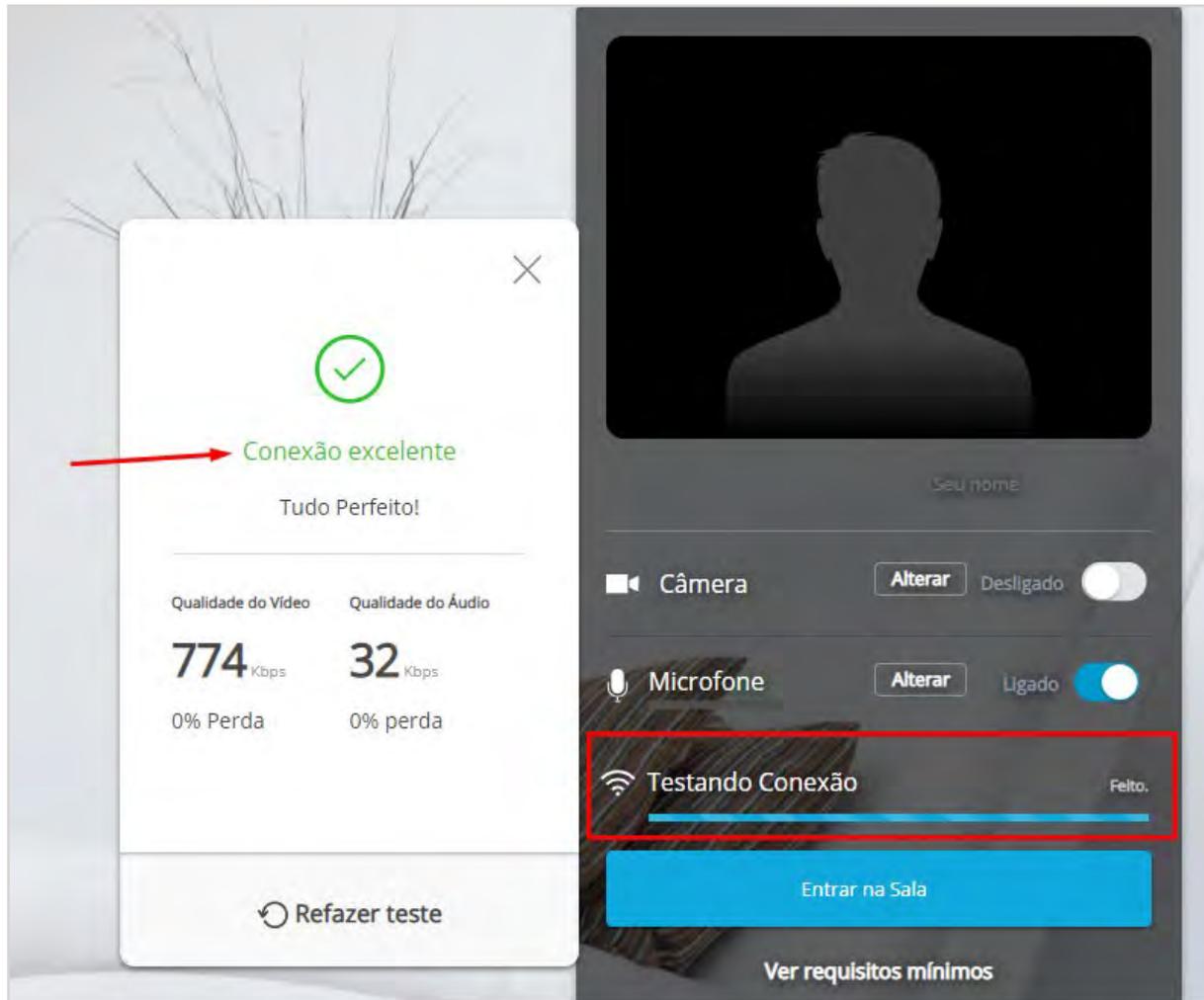
- Se a sua internet não está caindo ou com picos.
- Se a versão do sistema do seu celular (IOS e android) estão atualizadas nas versões mais recentes.

8.2 Realizando as consultas

No dia da sua sessão, a sala de atendimento estará disponível para você 5 (cinco) minutos antes do horário agendado.

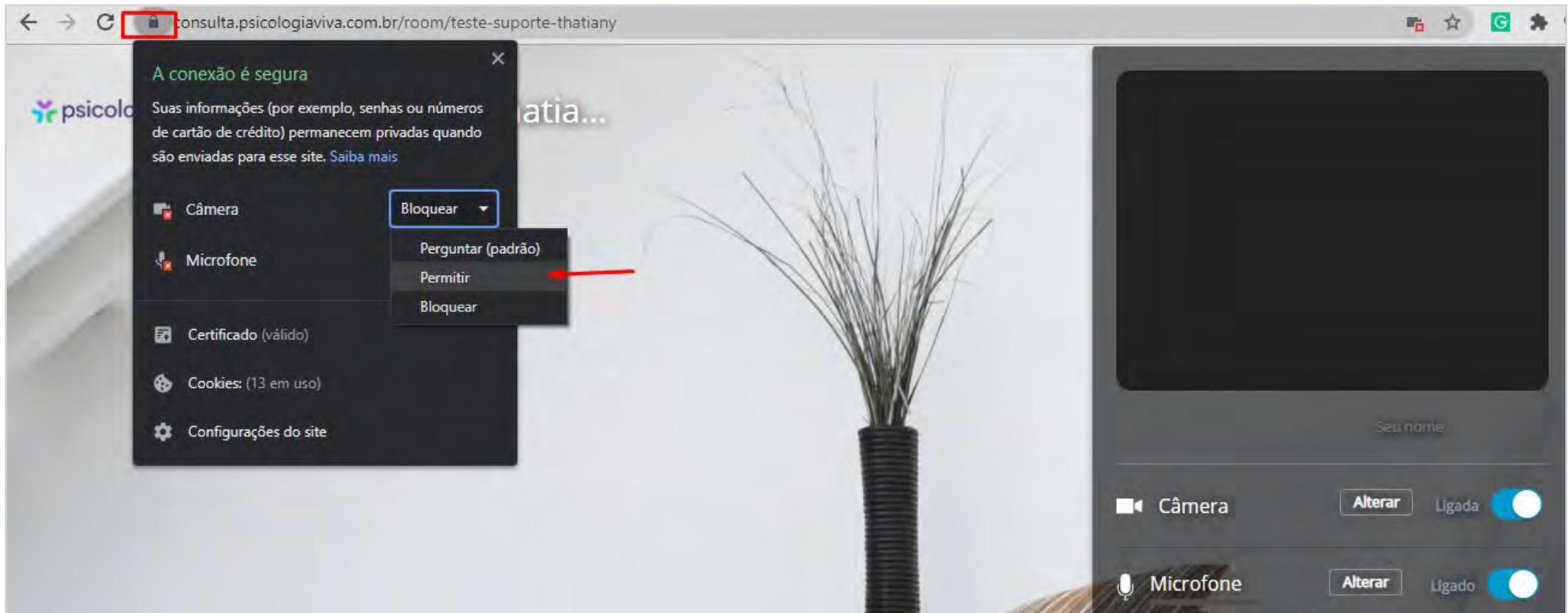
Vou te contar alguns segredos que podem te ajudar a realizar as sessões, viu?

1. Verifique se o seu navegador é compatível com o nosso site.
2. Verifique sua conexão de internet.



8.3 E se meu áudio e vídeo não funcionarem

3. Certifique-se que sua câmera e seu fone de ouvido estão conectados no seu computador ou celular.
4. Certifique-se que liberou a sua câmera e o seu áudio



Imprevistos podem acontecer, não é mesmo? Mas não há razão para se preocupar! Se você tiver alguma dificuldade no acesso da plataforma ou no seu cadastro, temos uma equipe que está disponível para te ajudar de segunda a sexta-feira de 07:00 as 23:30 e no final de semana e feriados em **regime de plantão** (somente atendimentos de problemas em sala). O atendimento é feito por whatsapp, se precisar de ajuda, é só [clicar aqui](#).

9.1 Atendimento humano X Atendimento Automatizado

Para que seu percurso com a psicoterapia online seja tranquilo, nós disponibilizamos o nosso suporte, formado por um time de especialistas e atendentes virtuais, para auxiliar os usuários em suas dúvidas, orientações e eventuais falhas em nossa plataforma.

Assim, em todas as páginas da Psicologia Viva disponibilizamos o ícone de suporte e do WhatsApp para que você inicie a conversa a qualquer momento.

O seu primeiro contato no suporte será com a Ana Paula, a atendente virtual dos pacientes. Ana Paula é o nome que damos para esse “robô”, construído inteiramente pensado na experiência de cada usuário.

“Uau, vocês possuem um robô que conversa com a gente?”

Simmmm, mas fique tranquilo que ele não irá dominar o mundo. O nosso robô nada mais é que uma série de regras pré-programadas no sistema que realiza o atendimento. Sendo assim, há um time por trás da criação da Ana Paula, entendendo que, por meio dela, conseguimos estabelecer orientações a qualquer momento, assim como atender milhares de pessoas ao mesmo tempo na mesma velocidade.

Consegue agora entender como funciona a robô Ana Paula? Ela está disponível 24h por dia e está pronta para ajudar você. Mas olha, sabemos que existem situações que é necessária uma pessoa de verdade para ajudar.



Sendo assim, disponibilizamos o nosso time de especialistas, de segunda à sexta- feira, de 7h às 23h50, para conversar com você e tirar as suas dúvidas. Se você estiver enfrentando alguma dificuldade na sala de atendimento aos finais de semana, você também pode buscar o nosso time aos sábados, de 9h às 21h, ou no domingo, de 9h às 17h.

Nosso time é extremamente capacitado para resolver as questões que surgirem na plataforma, bem como ser uma ponte para situações que envolvem outros times dentro da nossa plataforma. Além de tudo, o diferencial de nosso atendimento é o tratamento humanizado e o entendimento do mundo da Psicoterapia. Por isso, o atendimento aos pacientes é levado muito a sério pela nossa empresa.

1. Aba Anônima

É uma opção que permite navegar pela Internet sem ter o histórico dos seus acessos e pesquisas registradas no computador. Esta opção é útil quando precisamos não vincular com acessos anteriores. É recomendada para acesso ao site da Psicologia Viva.

Para acessar, procure no canto superior direito do navegador a opção abaixo (Nova janela anônima):

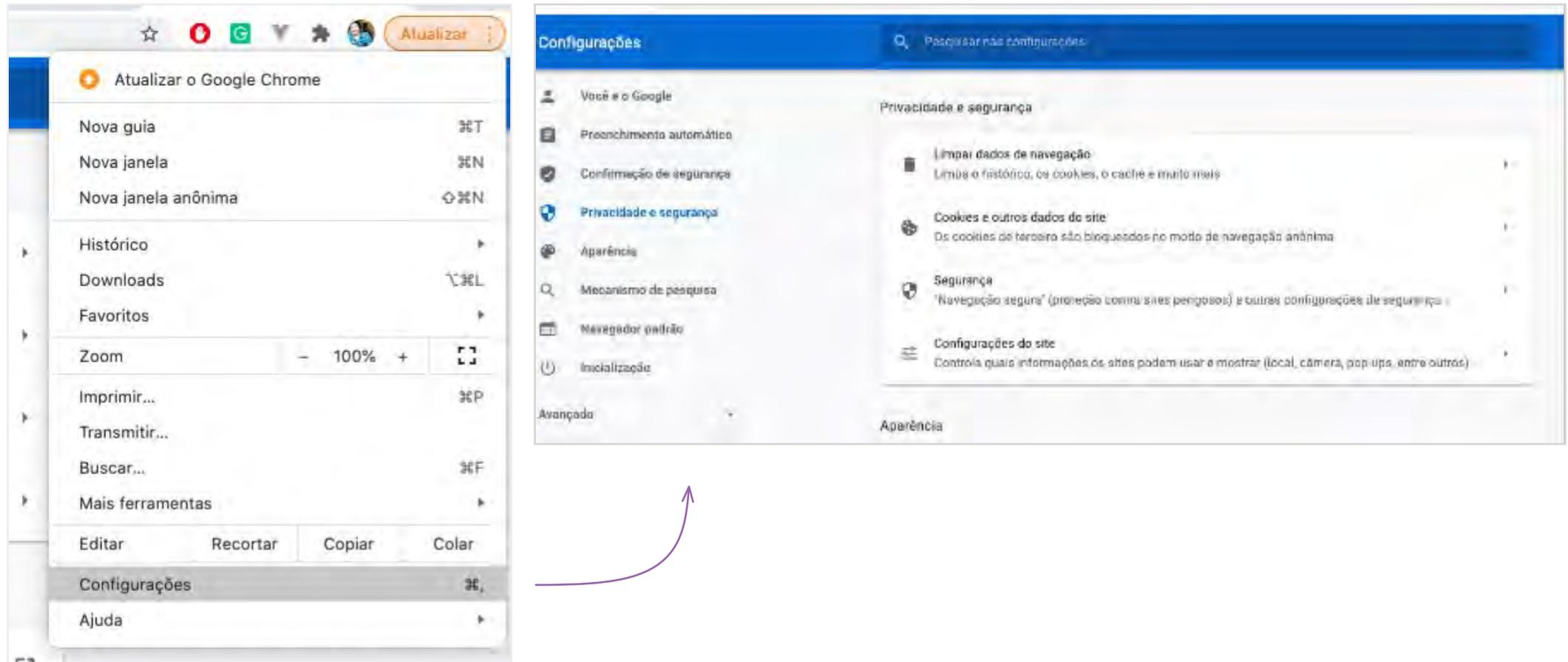


2. Dados de navegação - Cache

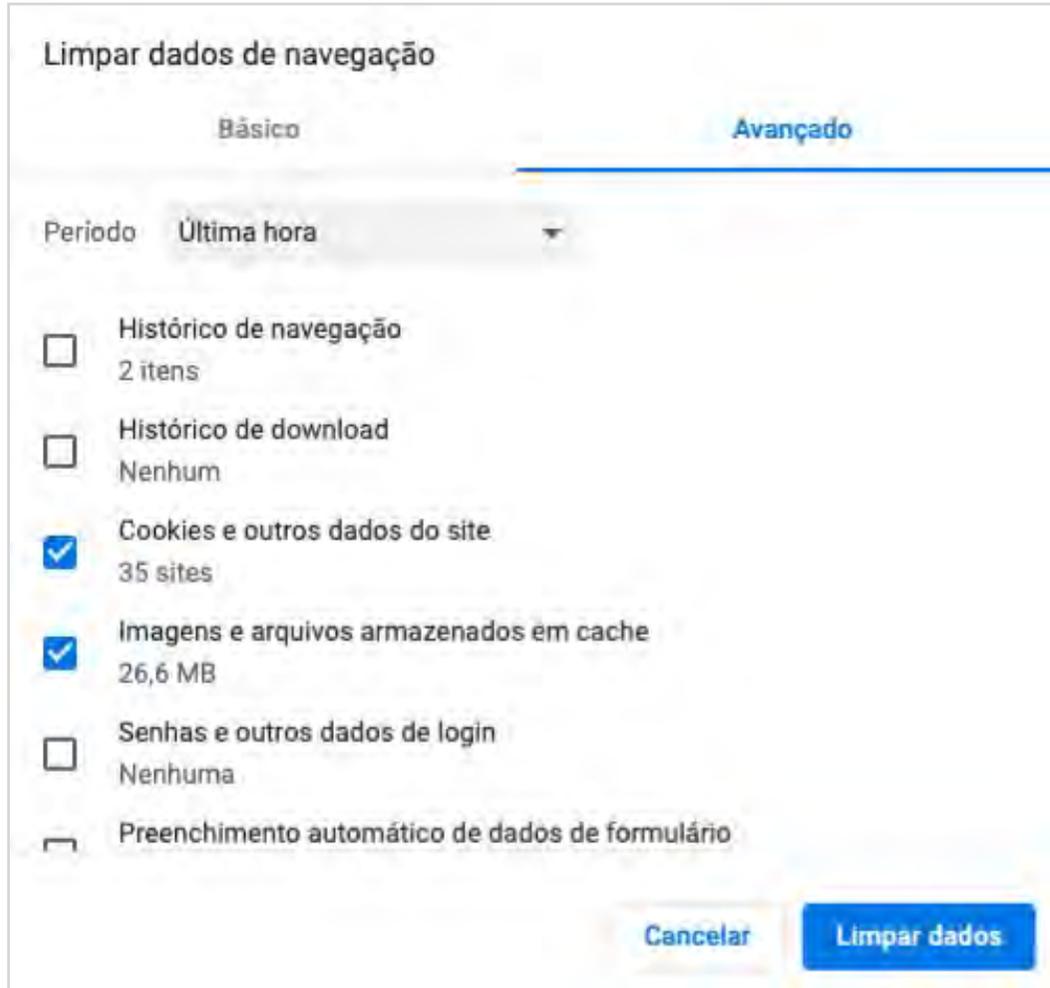
É uma área de memória que mantém uma cópia temporária dos dados acessados, isto acelera o acesso aos dados em uma navegação posterior. Por ser mantida em memória, algumas vezes precisamos “limpar” o cache para que atualizações sejam percebidas.

Para limpar o cache, siga o procedimento abaixo:

Acesse: Chrome >> Três pontinhos (canto superior direito) >> Configurações >> Privacidade e segurança (menu lateral esquerdo) >> Limpar dados de navegação



Marque as opções abaixo e depois clique em “**Limpar dados**”



Limpar dados de navegação

Básico Avançado

Período Última hora

- Histórico de navegação
2 itens
- Histórico de download
Nenhum
- Cookies e outros dados do site
35 sites
- Imagens e arquivos armazenados em cache
26,6 MB
- Senhas e outros dados de login
Nenhuma
- Preenchimento automático de dados de formulário

Cancelar Limpar dados

3. Link/URL

Uma URL ou Link é basicamente o endereço virtual de uma página.

Quando acessamos, por exemplo, o site da Psicologia Viva <https://www.psicologiviva.com.br>, estamos acessando a URL ou Link que nos levará ao endereço desejado



4. Modelo de dispositivo

Algumas vezes, para nos auxiliar no suporte às demandas, pedimos o “Modelo de dispositivo” que está acessando o Link/URL ou aplicativo da Psicologia Viva. Essa pergunta é feita para identificarmos o navegador usado, o sistema operacional do computador, o sistema operacional do celular, o modelo e fabricante do celular. O próprio suporte irá orientar onde conseguir essas informações, considerando que existem inúmeros modelos e fabricantes com possibilidades diferentes de acesso a essa informação.

5. Navegador

Browser ou navegador são programas que permitem a navegação pela Internet. São eles que possibilitam o acesso aos Links e URL's citados anteriormente.

Alguns modelos de navegadores mais comumente usados são:

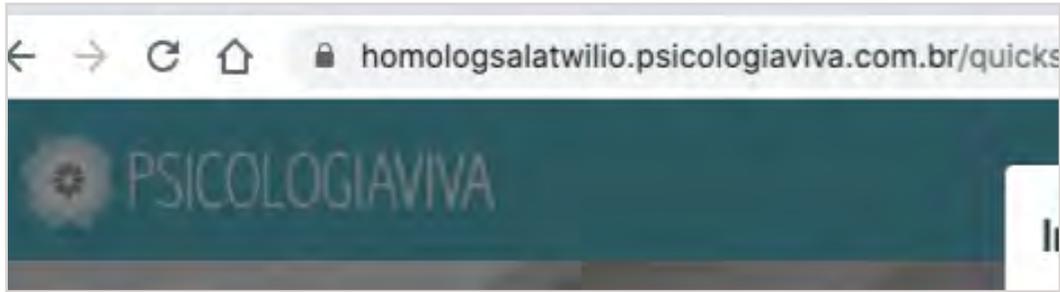
- Google Chrome
- Mozilla Firefox
- Safari
- Microsoft Edge
- Opera

6. Permissão de áudio e vídeo

A permissão de áudio e vídeo é necessária para usufruirmos os recursos oferecidos pelas salas de atendimento da Psicologia Viva.

Considerando que recomendamos o Google Chrome como nosso navegador padrão para acesso à plataforma Psicologia Viva, seguem os passos necessários para a configuração dessas permissões.

Ao acessar uma sala atendimento, atente-se ao cadeado encontrado ao lado do endereço:



Ao clicar sobre esse cadeado, verifique se as permissões de câmera e microfone estão como “**permitir**”, conforme figura abaixo:



7. USB



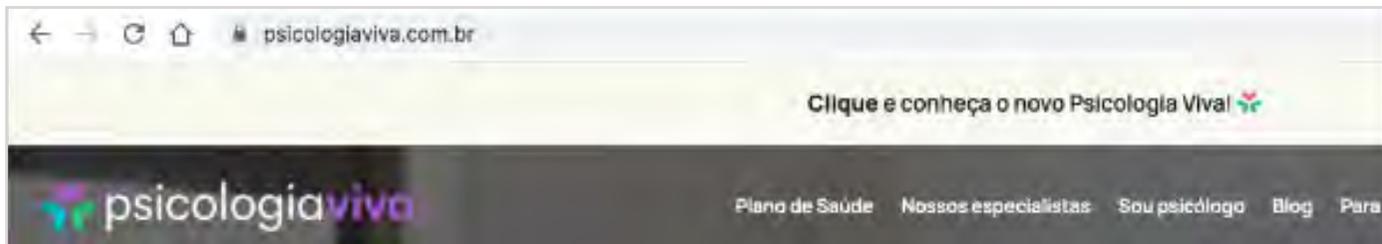
Usb ou “*Universal Serial Bus*” é um tipo de cabo muito usual para conectar dispositivos de computadores em geral (mouses, teclados, celulares, etc.).

8. Webcam

Webcam pode ser reconhecida como uma câmera embutida em Notebooks ou como um dispositivo periférico em computadores de mesa conectado por meio de um cabo USB. Em notebooks elas já encontram-se embutidas de fábrica.

9. Recarregar a página

Recarregar ou atualizar uma página significa que todas as informações contidas em uma página de Internet serão carregadas novamente. Para atualizar uma página, procure pelo ícone próximo à barra de endereços, conforme figura abaixo:





10. Velocidade da Internet

A velocidade da Internet interfere diretamente na qualidade de áudio e vídeo das salas de atendimento da Psicologia Viva. Recomendamos que a velocidade mínima seja 11 MB de Download e Upload

Essa velocidade pode ser verificada acessando e efetuando o teste de velocidade neste link: <https://www.minhaconexao.com.br/>

11. Download e Upload

Download é trazer de fora para a sua máquina local. Comumente usa-se a expressão “Baixar” que é exatamente fazer uma cópia de informação, arquivo, etc. para a sua máquina.

Enquanto Upload é o processo inverso, levar de sua máquina algo para um servidor fora de seu local.

12. Criptografado

Criptografar é aplicar um algoritmo de alta complexidade para codificar informações, possibilitando o acesso somente às pessoas autorizadas e de uma forma segura.

Os acessos às salas da Psicologia Viva possuem criptografias certificadas internacionalmente, impossibilitando o vazamento de informações durante a sessão.

13. Tipo de arquivo (PNG e PDF)

PNG é um formato de arquivo criado para facilitar a troca de arquivos de imagem pela internet.

PDF é um formato seguro de arquivos para compartilhar documentos digitais pela internet.

14. Reconhecimento facial/Biometria

O reconhecimento facial e a biometria são ferramentas de alta tecnologia usadas para validar o acesso de usuários.



Baixe agora o APP da Psicologia Viva!

