



AON

Conheça o Dr. Aon 24h

**Uma cartilha completa
sobre todos os serviços
disponíveis para você!**

Índice

Conheça o Dr. Aon 24h	03
Consultas virtuais com Médicos Clínicos Gerais 24 horas (Telemedicina)	06
Consultas com Médicos Especialistas	12
Atendimento telefônico para dúvidas gerais de saúde com enfermeiros	18
Atendimento com Nutricionistas e Educadores Físicos	19
Acompanhamento para gestantes até o nascimento do bebê	25
Emissão de 2ª Opinião Médica Especializada	28
Atendimento com Enfermeiros	29
Atendimento Acessibilidade	32
Sigilo e confidencialidade	33
Superando dificuldades para acessar a plataforma Conexa Saúde	34



Conheça o Dr. Aon 24h

O Dr. Aon 24h é uma plataforma digital de saúde e bem-estar. Por meio do aplicativo ou site, você tem acesso a consultas e atendimentos com médicos, psicólogos, nutricionistas, educadores físicos e enfermeiros para ajudá-lo a viver com mais qualidade! **O Dr. Aon 24h 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. Aon 24h se insere no conceito de atenção primária?

O Dr. Aon 24h 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, apoio psicológico e 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, além da promoção do bem-estar mental e social.



A Atenção Primária à Saúde deve sempre contemplar o cuidado integral. Pensando nisso, o Dr. Aon 24h foi planejado para oferecer uma assistência completa.



Consultas virtuais com Médicos Clínicos Gerais 24 horas (Telemedicina)

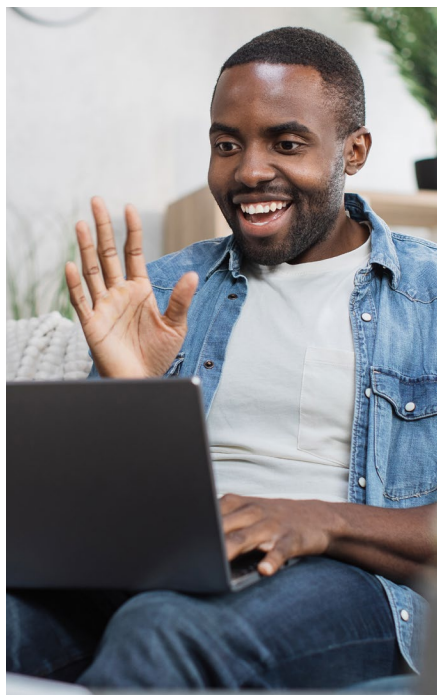
A Telemedicina é o principal serviço oferecido pelo Dr. Aon 24h. Utilizando o site ou o aplicativo gratuito Conexa Saúde, você pode agendar e realizar consultas por videochamada em uma sala virtual exclusiva, com total sigilo e confidencialidade.

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. Aon 24h!

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

Veja como ativar sua conta em 10 passos simples:

1 Baixe o aplicativo Conexa Saúde pelo QR code.

DISPONÍVEL NO
Google Play

Disponível na
App Store



Clique em “Criar conta”, preencha seu CPF e clique em “Confirmar”.



A plataforma irá verificar seus dados e retornar com uma mensagem para finalizar a etapa. Clique em “Finalizar criação de conta”.

Caso não apareça a mensagem “Finalize a criação da sua conta”, procure seu RH.



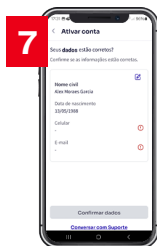
Clique em “Continuar” após confirmar se o seu CPF está correto.



Insira sua data de nascimento e clique em “Confirmar”.

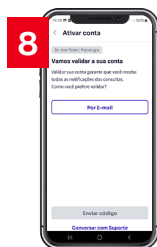


Sua conta estará inativa, clique em “Ativar conta”.



Verifique se os dados estão corretos! Caso seu celular e e-mail estejam em branco, será necessário inserir.

Para editar deverá clicar no ícone ✎



Para sua segurança, você receberá um código no e-mail de cadastro.



Digite o código recebido e clique em “Enviar código”.



Crie sua senha e confira os Termos de Uso e Política de Privacidade da plataforma.

Estando de acordo, clique em “Criar Senha”.



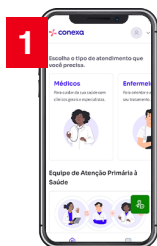
Pronto! Sua conta foi ativada.

Agora cuide da sua saúde com o que há de melhor em atenção à saúde e qualidade de vida!

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?

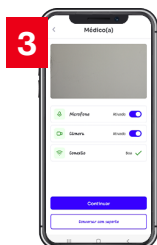


Acesse o app Conexa Saúde no seu smartphone. Na tela inicial, você consegue visualizar e ter acesso aos tipos de profissionais disponíveis para atendimento.

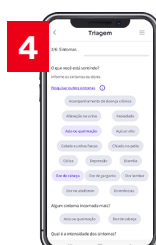
- Selecione a opção "Médicos".
- Caso você tenha dependentes, surgirá um pop-up na tela para confirmar se a consulta será realizada por você ou por outro usuário. Clique em "Sim" para continuar.



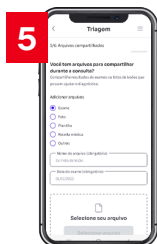
Clique no botão "Agora mesmo" para realizar sua consulta.



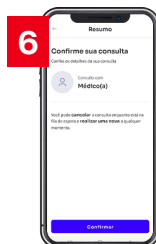
Em seguida, você deverá ativar sua câmera e microfone, além de verificar a qualidade da sua conexão pelo próprio app.



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.



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



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



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

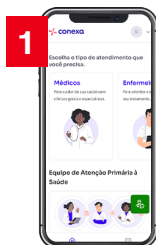
- Se preferir, você pode cancelar o serviço clicando no botão "Cancelar consulta" no alto da tela.
- Você receberá notificações informando que o profissional está pronto para o início da consulta.
- Quando o médico iniciar a consulta, você já poderá entrar na chamada, basta clicar em "Iniciar Consulta".

8

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, você consegue visualizar e ter acesso aos tipos de profissionais disponíveis para atendimento.

a. Selecione a opção “Médicos”.

b. Caso você tenha dependentes, surgirá um pop-up na tela para confirmar se a consulta será realizada por você ou por outro usuário. Clique em “Sim” para continuar.



Clique no botão “Prefiro agendar” para marcar sua 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”.

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 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.



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 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.



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.).



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



Consultas com Médicos Especialistas

Com o serviço de Especialidades Médicas, você é atendido por profissionais de mais de 30 áreas diferentes, podendo esclarecer dúvidas e receber o direcionamento adequado para avaliações detalhadas.

São diversos profissionais disponíveis prestando atendimento nas seguintes áreas:

- | | | |
|--|--|--|
| 1 Alergia e Imunologia. | 11 Geriatria. | 22 Nutrologia Pediátrica. |
| 2 Cardiologia. | 12 Ginecologia. | 23 Oftalmologia. |
| 3 Cirurgia Vascular. | 13 Ginecologia e Obstetrícia. | 24 Oftalmologia Pediátrica. |
| 4 Coloproctologia. | 14 Hematologia e Hematoterapia. | 25 Ortopedia. |
| 5 Dermatologia. | 15 Hematologia Pediátrica. | 26 Otorrinolaringologia. |
| 6 Dermatologia Pediátrica. | 16 Infectologia. | 27 Otorrinolaringologia Pediátrica. |
| 7 Endocrinologia e Metabolologia. | 17 Infectologia Pediátrica. | 28 Pediatria. |
| 8 Endocrinologia Pediátrica. | 18 Mastologia. | 29 Pneumologia. |
| 9 Gastroenterologia Pediátrica. | 19 Nefrologia. | 30 Pneumologia Pediátrica. |
| 10 Gastroenterologia e Hepatologia. | 20 Neurologia. | 31 Psiquiatria. |
| | 21 Nutrologia. | 32 Reumatologia. |
| | | 33 Urologia. |



Além da praticidade e segurança do atendimento remoto, o serviço de Especialidades Médicas garante uma jornada de saúde personalizada, que orienta o paciente do início à conclusão do caso, tornando o tratamento e acompanhamento muito mais assertivos.

Como agendar um atendimento com especialistas pelo aplicativo?



Acesse o app Conexa Saúde no seu smartphone. Na tela inicial, você consegue visualizar e ter acesso aos tipos de profissionais disponíveis para atendimento.

a. Selecione a opção “Médicos”.

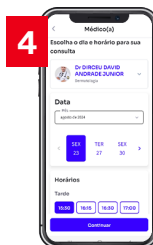
b. Caso você tenha dependentes, surgirá um pop-up na tela para confirmar se a consulta será realizada por você ou por outro usuário. Clique em “Sim” para continuar.



Clique no botão “Prefiro agendar” para marcar sua consulta.



Na tela seguinte, você poderá buscar pela especialidade ou nome do profissional.



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”.

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 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 especialista.



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.



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





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. Aon 24h, 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. Aon 24h. O contato com o time de profissionais de enfermagem é feito pelo telefone 0800 800 0081 de segunda a sexta-feira, das 09h às 18h.

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.



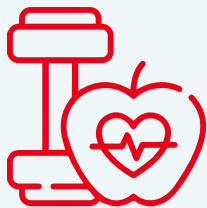
A equipe de enfermagem recebe a solicitação, faz a triagem e esclarece as dúvidas do paciente.



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

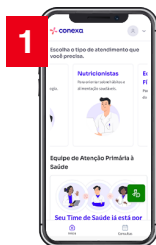
Atendimento com Nutricionistas

Tem dificuldades em organizar uma rotina de nutrição equilibrada? Com o Dr. Aon 24h, **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?



Acesse o app Conexa Saúde no seu smartphone. Na tela inicial, você consegue visualizar e ter acesso aos tipos de profissionais disponíveis para atendimento.

a. Selecione a opção “Nutricionistas”.

b. Caso você tenha dependentes, surgirá um pop-up na tela para confirmar se a consulta será realizada por você ou por outro usuário. Clique em “Sim” para continuar.



Clique no botão “Prefiro agendar” para marcar sua consulta.



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



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”.

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.**

Como agendar um atendimento com Educadores Físicos pelo aplicativo?



Acesse o app Conexa Saúde no seu smartphone. Na tela inicial, você consegue visualizar e ter acesso aos tipos de profissionais disponíveis para atendimento.

- Selecione a opção "Educadores Físicos".
- Caso você tenha dependentes, surgirá um pop-up na tela para confirmar se a consulta será realizada por você ou por outro usuário. Clique em "Sim" para continuar.



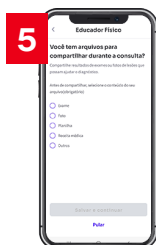
Clique no botão "Prefiro agendar" para marcar sua consulta.



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



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



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

7

Pronto! Sua consulta já está agendada.

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





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.



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.



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.



Importante!

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

Para iniciar o acompanhamento gestacional, a gestante deve, previamente, estar inscrita no programa (procurar o RH da empresa). 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.





Fluxo de atendimento:

A gestante se inscreve no programa (procurar o RH da empresa).



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 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.



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 uma consulta com enfermeiros pelo aplicativo?



Acesse o app Conexa Saúde no seu smartphone. Na tela inicial, você consegue visualizar e ter acesso aos tipos de profissionais disponíveis para atendimento.

- a. Selecione a opção “Enfermeiros”.
- b. Caso você tenha dependentes, surgirá um pop-up na tela para confirmar se a consulta será realizada por você ou por outro usuário. Clique em “Sim” para continuar.



Clique no botão “Prefiro agendar” para marcar sua consulta.



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



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”.

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/>



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.



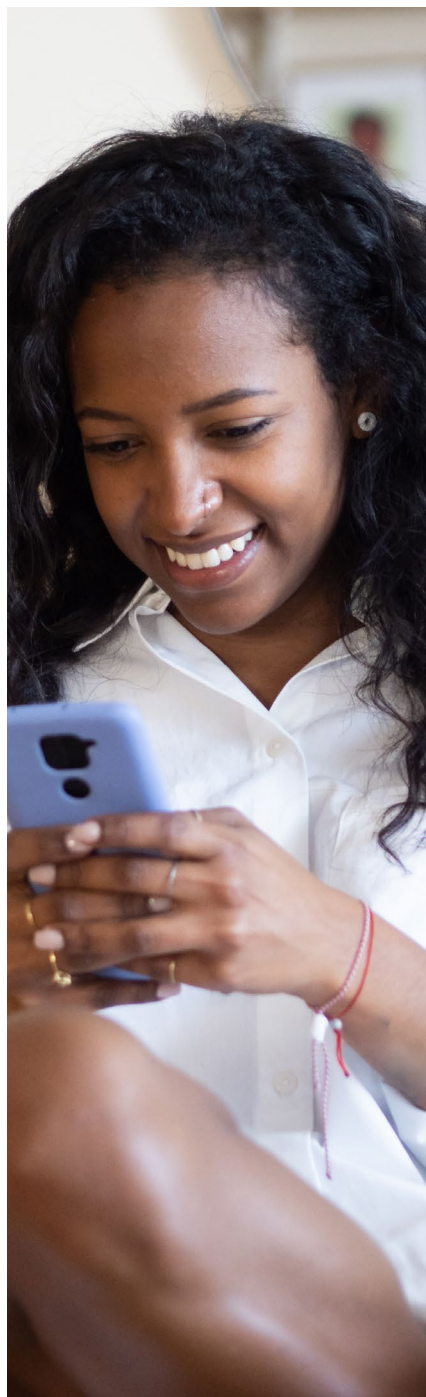
A consulta é agendada com sucesso.



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. Aon 24h 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.

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. Aon 24h 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. Aon 24h!

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





Superando 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 apoiá-lo com eventuais dificuldades.

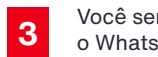
Veja como contatar o suporte pelo app:



Acesse o app Conexa Saúde no seu smartphone e clique no ícone verde no canto inferior.



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



Você será redirecionado para o WhatsApp, onde poderá iniciar a conversa com o suporte da 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 do Dr. Aon 24h para viver com mais qualidade!

AON

Conheça o Dr. Aon 24h

**Uma cartilha completa
sobre todos os serviços
disponíveis para você!**