



# Manual do Cliente

Acesso ao Portal de Teleconsultas

# Portal de Teleconsulta

## Teleconsultas

Entenda o portal e suas funcionalidades

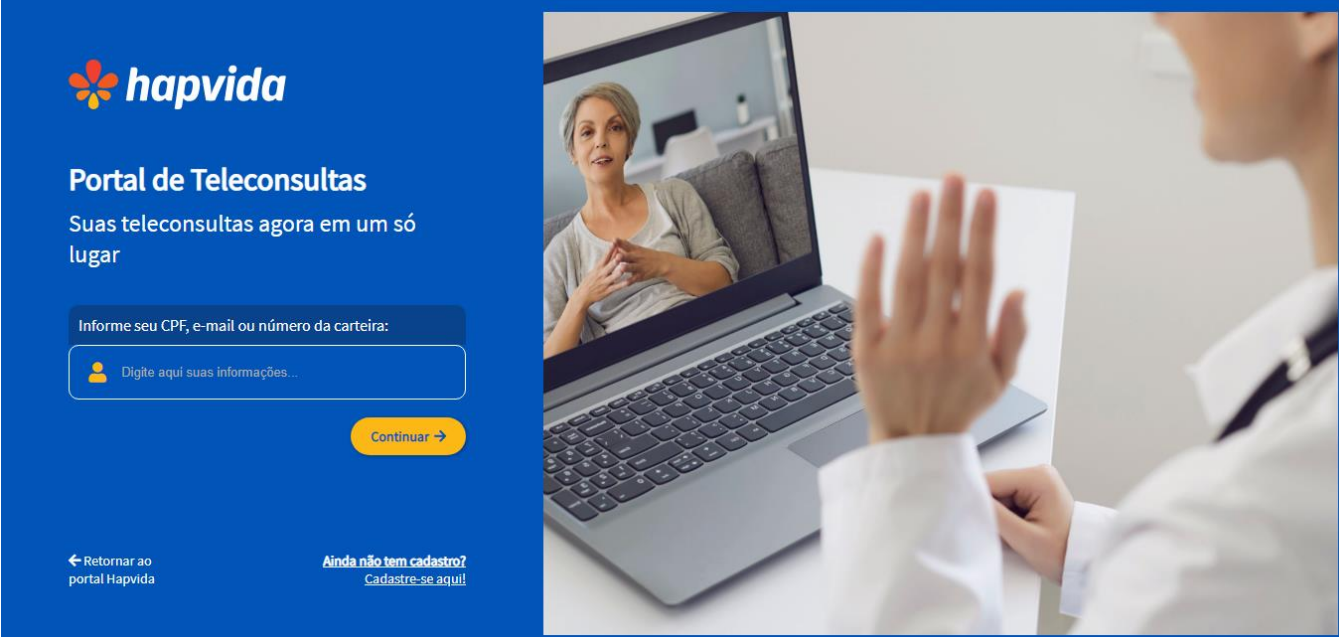
Saiba como acessar o portal, marcar teleconsultas, verificar suas receitas e muito mais.

# Acesso

- Acesse o link do portal (<https://www.hapvida.com.br/teleconsulta/>);
- Preencha o campo com a informação que deseja fazer o login (CPF, E-mail ou Número da carteira) e selecione a opção “Continuar”;
- Caso tenha preenchido com seu CPF ou Número da carteira será necessário digitar a sua data de nascimento em seguida e clicar na opção “Entrar”;
- Se você utilizou o e-mail, digite a sua senha já cadastrada nos outros canais (Site e app) e selecionar a opção “Entrar”;

<sup>1</sup> Caso não lembre a sua senha utilize a opção “Esqueci a senha” para redefini-la;

<sup>2</sup> Se você não tem um acesso, se cadastre na opção “Ainda não tem cadastro? Cadastre-se aqui!”



**hapvida**

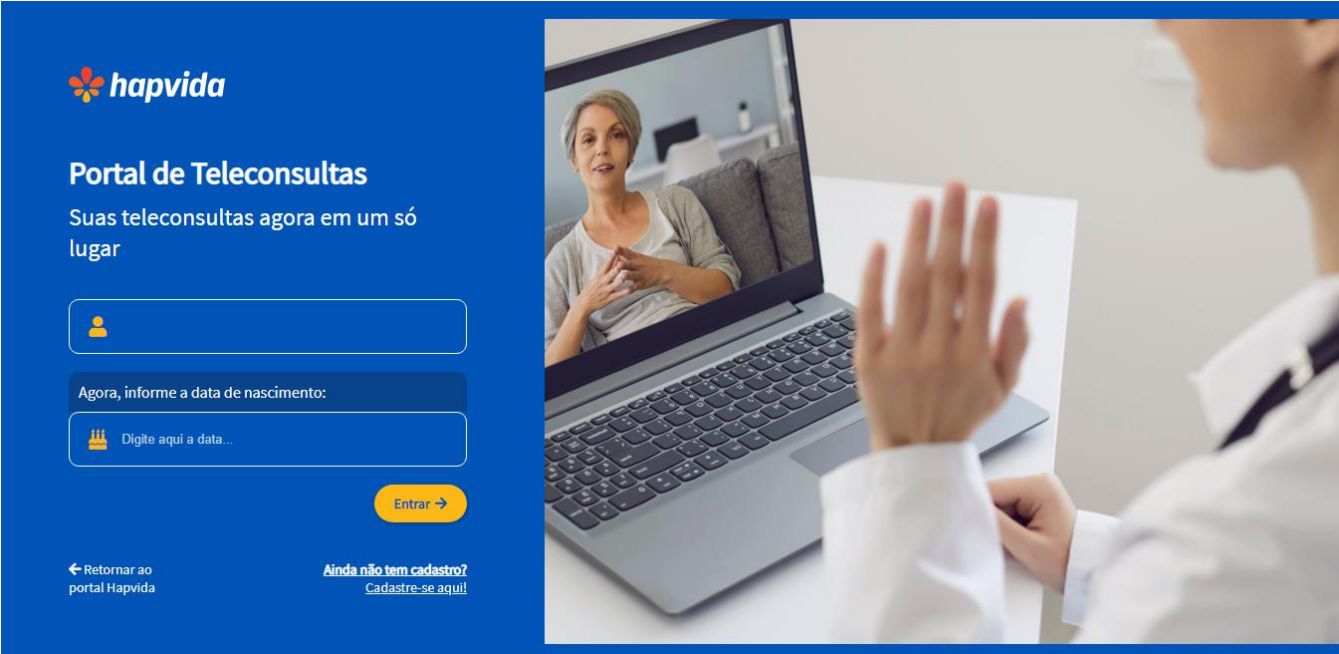
**Portal de Teleconsultas**  
Suas teleconsultas agora em um só lugar

Informe seu CPF, e-mail ou número da carteira:  
Digite aqui suas informações...

Continuar →

← Retornar ao portal Hapvida

[Ainda não tem cadastro? Cadastre-se aqui!](#)



**hapvida**

**Portal de Teleconsultas**  
Suas teleconsultas agora em um só lugar

Agora, informe a data de nascimento:  
Digite aqui a data...

Entrar →

← Retornar ao portal Hapvida

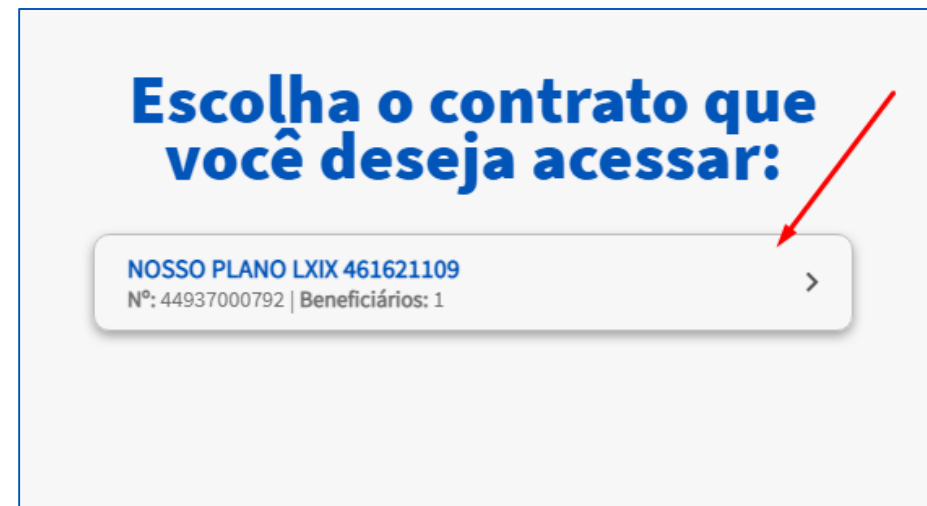
[Ainda não tem cadastro? Cadastre-se aqui!](#)

# Selecionar Beneficiário

- Após fazer o login, selecione o contrato que você deseja acessar;
- Escolha o beneficiário deste contrato que deseja acessar o portal;

**Escolha o contrato que você deseja acessar:**

NOSSO PLANO LXIX 461621109  
Nº: 44937000792 | Beneficiários: 1



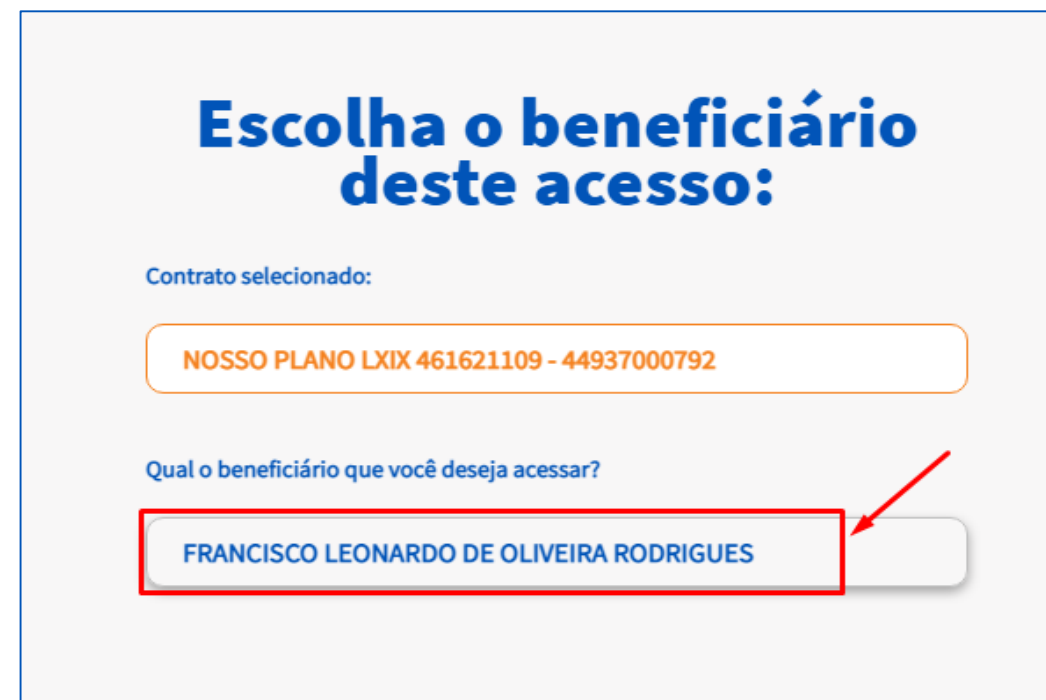
**Escolha o beneficiário deste acesso:**

Contrato selecionado:

NOSSO PLANO LXIX 461621109 - 44937000792

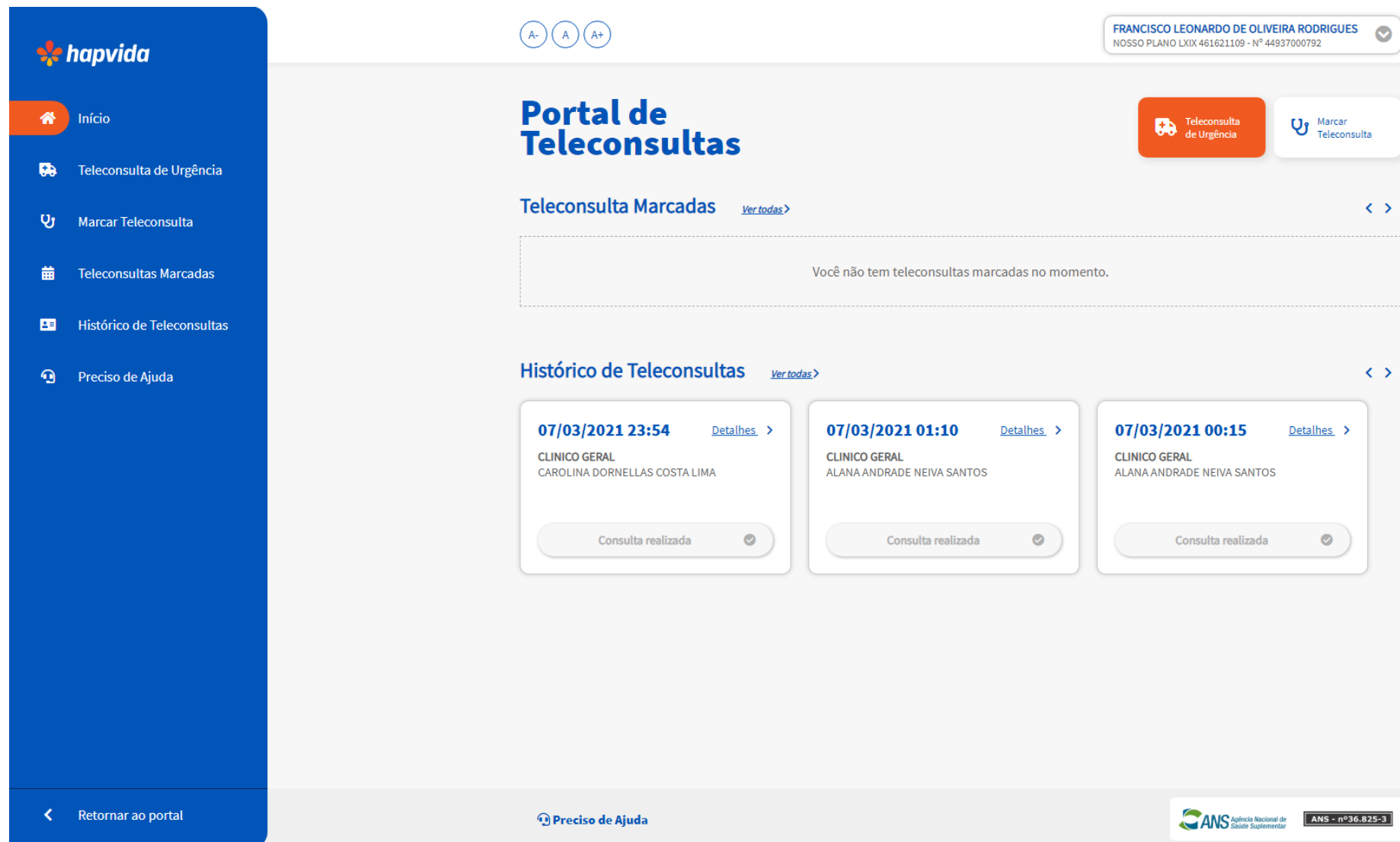
Qual o beneficiário que você deseja acessar?

FRANCISCO LEONARDO DE OLIVEIRA RODRIGUES



# Página Inicial

- Você poderá visualizar a página inicial do portal de teleconsultas e suas principais funcionalidades.



The screenshot displays the user interface of the Hapvida Teleconsultas Portal. On the left is a blue sidebar with the Hapvida logo and a menu with options: Início, Teleconsulta de Urgência, Marcar Teleconsulta, Teleconsultas Marcadas, Histórico de Teleconsultas, and Preciso de Ajuda. The main content area features a top navigation bar with accessibility icons (A-, A, A+), a user profile for FRANCISCO LEONARDO DE OLIVEIRA RODRIGUES, and buttons for 'Teleconsulta de Urgência' and 'Marcar Teleconsulta'. The main heading is 'Portal de Teleconsultas'. Below it, there are sections for 'Teleconsulta Marcadas' (showing a message that no consultations are currently marked) and 'Histórico de Teleconsultas' (showing three completed consultations from 07/03/2021 with details like 'CLINICO GERAL' and 'CAROLINA DORNELLAS COSTA LIMA'). A footer contains a 'Retornar ao portal' button, a 'Preciso de Ajuda' link, and logos for ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) and ANS - nº36.825-3.

**hapvida**

- Início
- Teleconsulta de Urgência
- Marcar Teleconsulta
- Teleconsultas Marcadas
- Histórico de Teleconsultas
- Preciso de Ajuda

Retornar ao portal

A- A A+

FRANCISCO LEONARDO DE OLIVEIRA RODRIGUES  
NOSSO PLANO LXIX 461621109 - Nº 44937000792

Teleconsulta de Urgência

Marcar Teleconsulta

## Portal de Teleconsultas

Teleconsulta Marcadas [Ver todas >](#)

Você não tem teleconsultas marcadas no momento.

Histórico de Teleconsultas [Ver todas >](#)

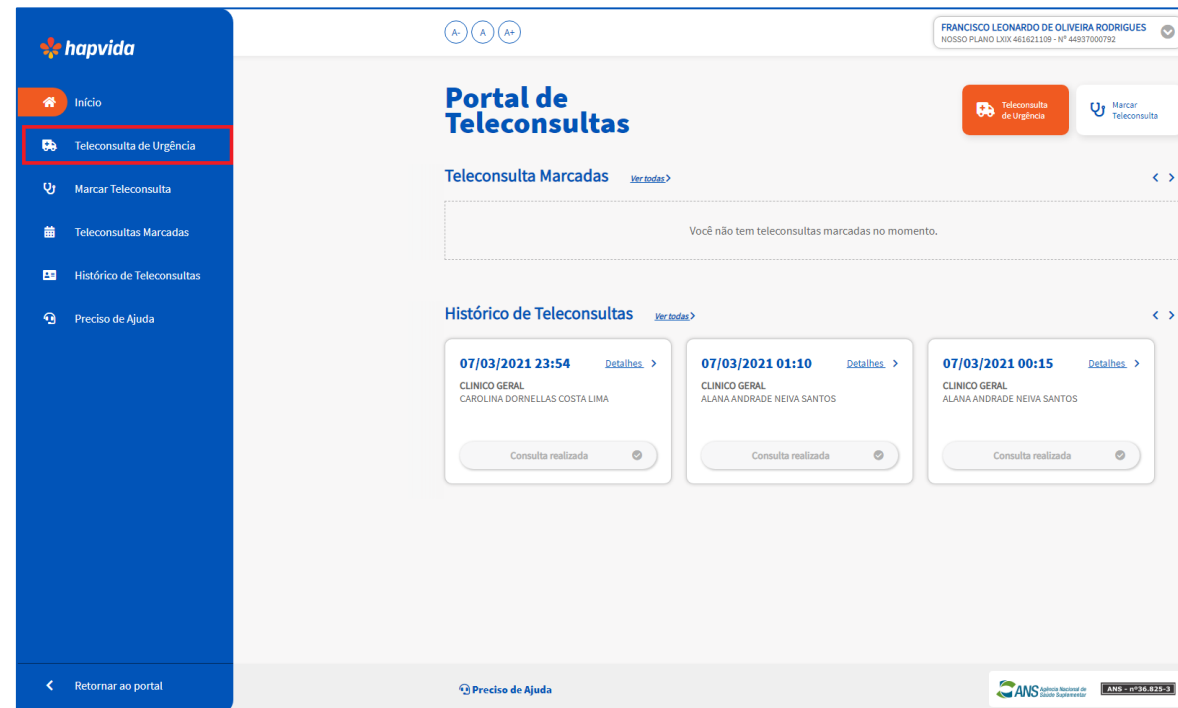
- 07/03/2021 23:54** [Detalhes >](#)  
CLINICO GERAL  
CAROLINA DORNELLAS COSTA LIMA  
Consulta realizada ✓
- 07/03/2021 01:10** [Detalhes >](#)  
CLINICO GERAL  
ALANA ANDRADE NEIVA SANTOS  
Consulta realizada ✓
- 07/03/2021 00:15** [Detalhes >](#)  
CLINICO GERAL  
ALANA ANDRADE NEIVA SANTOS  
Consulta realizada ✓

Preciso de Ajuda

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar ANS - nº36.825-3

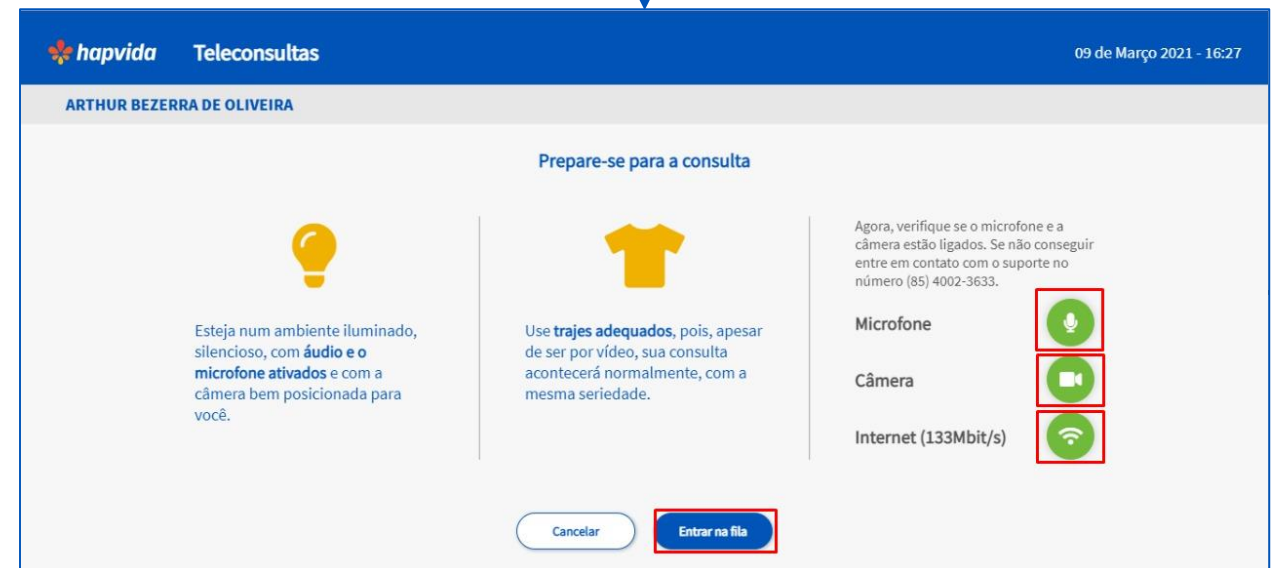
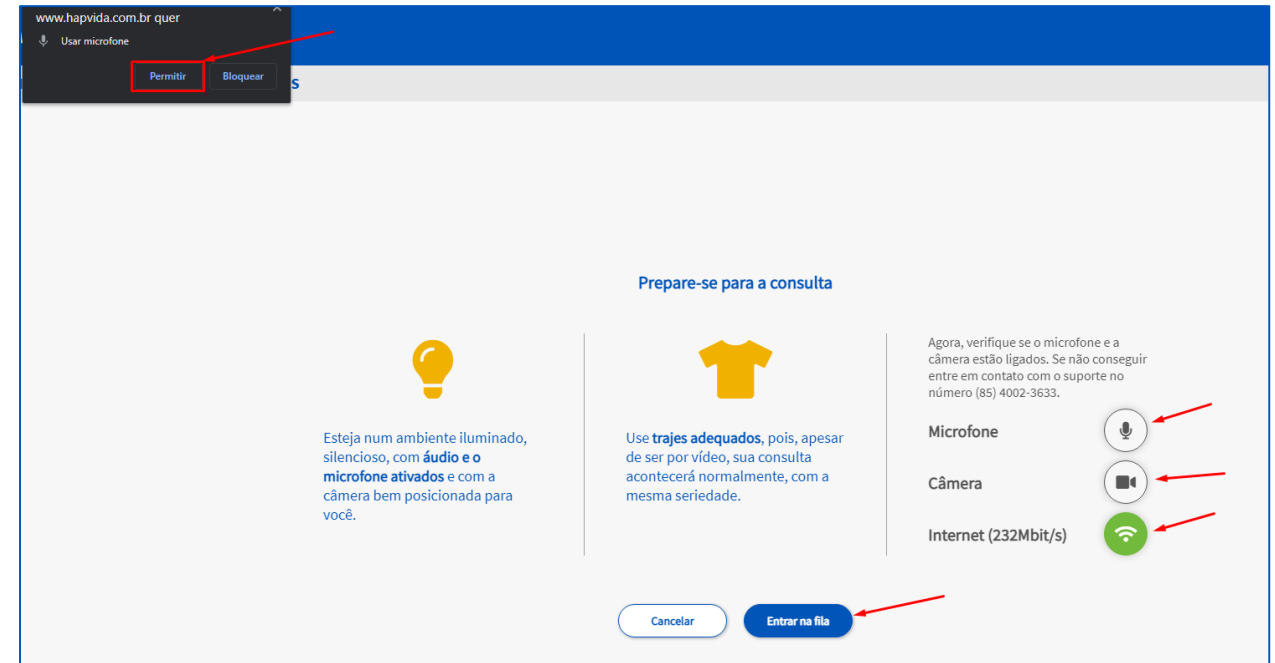
# Teleconsulta de Urgência

1. Caso deseje realizar uma teleconsulta de urgência, clique na opção “Teleconsulta de Urgência” no menu esquerdo;
2. Leia atentamente as informações e responda às perguntas da triagem;
3. Ao fim da triagem selecione a opção “Falar com um médico agora”.



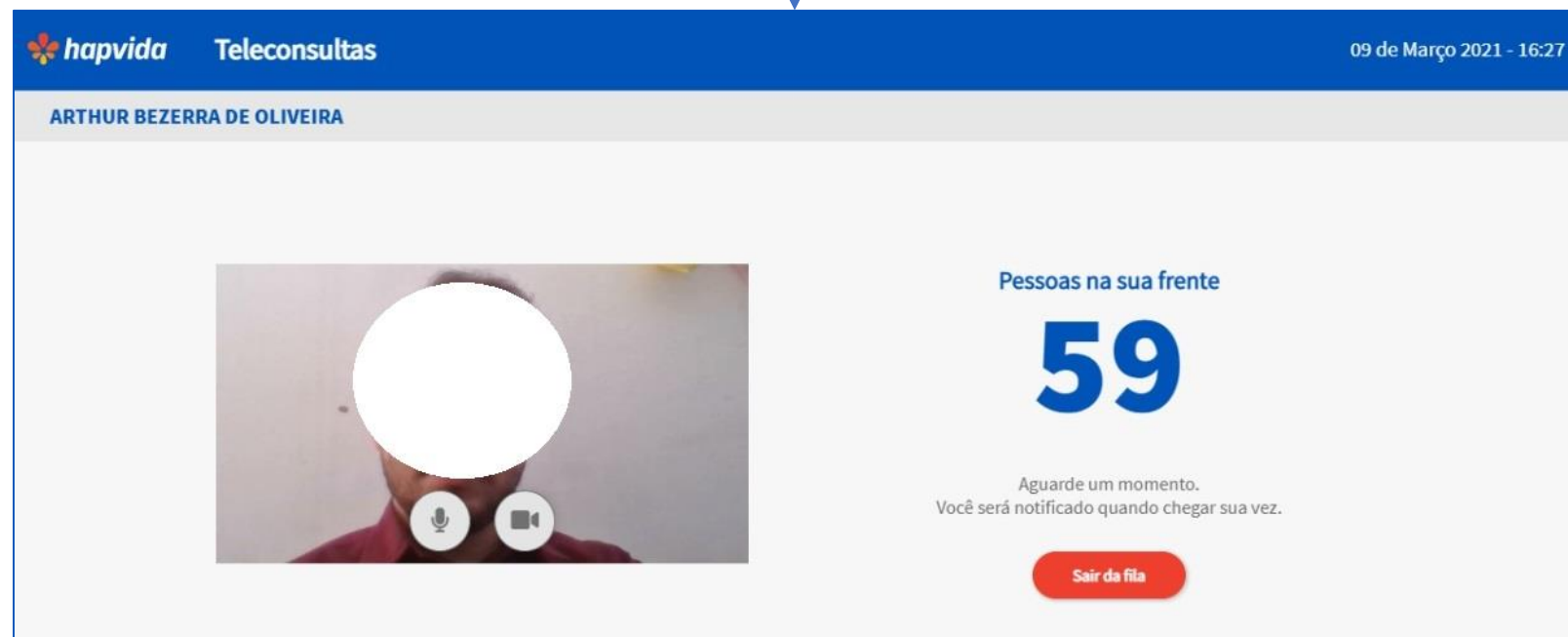
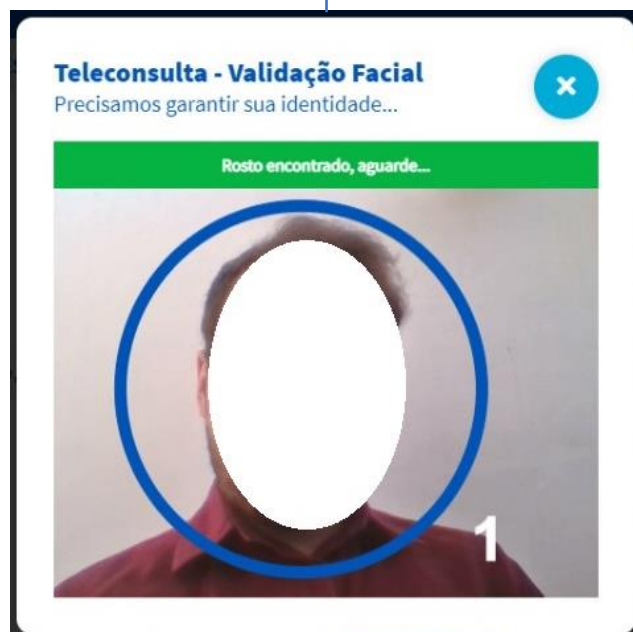
# Teleconsulta de Urgência

1. Leia as recomendações para realizar a sua teleconsulta;
2. Clique no ícone do microfone para habilitá-lo;
3. Selecione a opção “Permitir” para seu navegador liberar o acesso à mídia;
4. Repita o mesmo processo para o ícone da câmera;
5. Verifique se a sua internet está funcionando;
6. Se todas as configurações estiverem corretas todos os ícones ficarão verdes;
7. Selecione a opção “Entrar na fila”



# Teleconsulta de Urgência

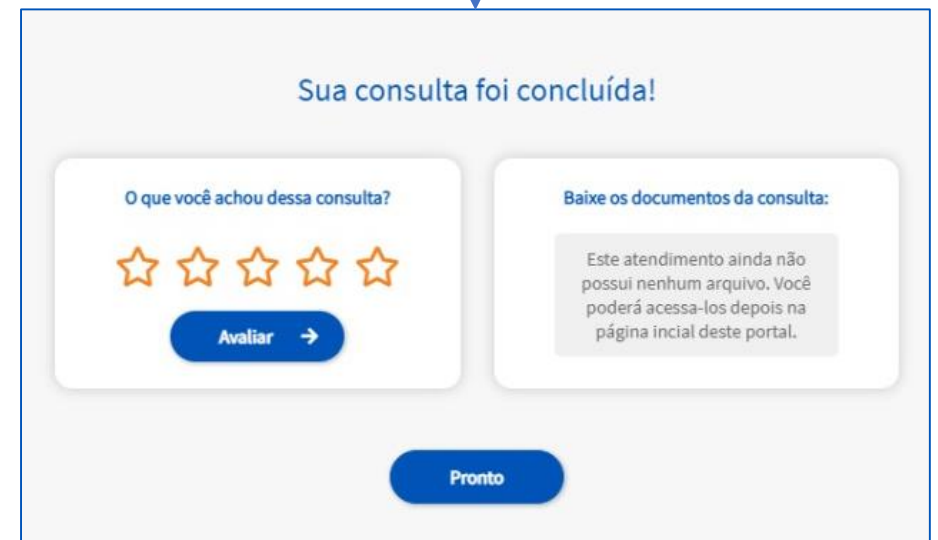
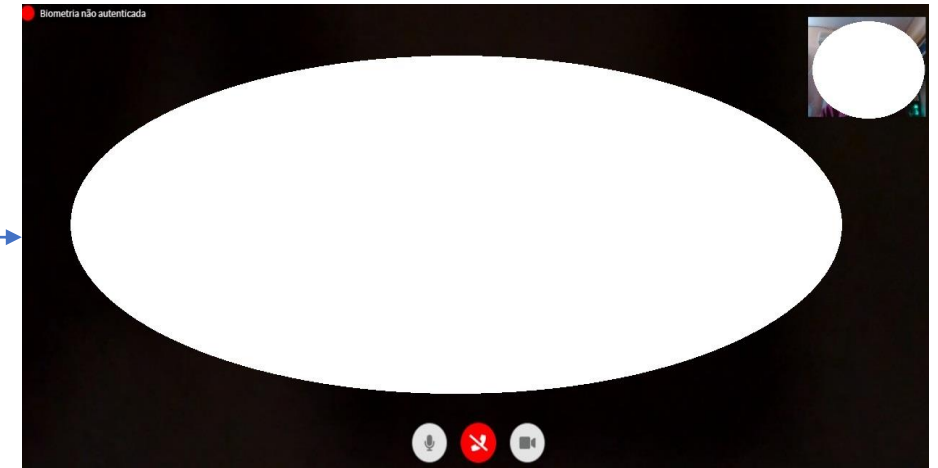
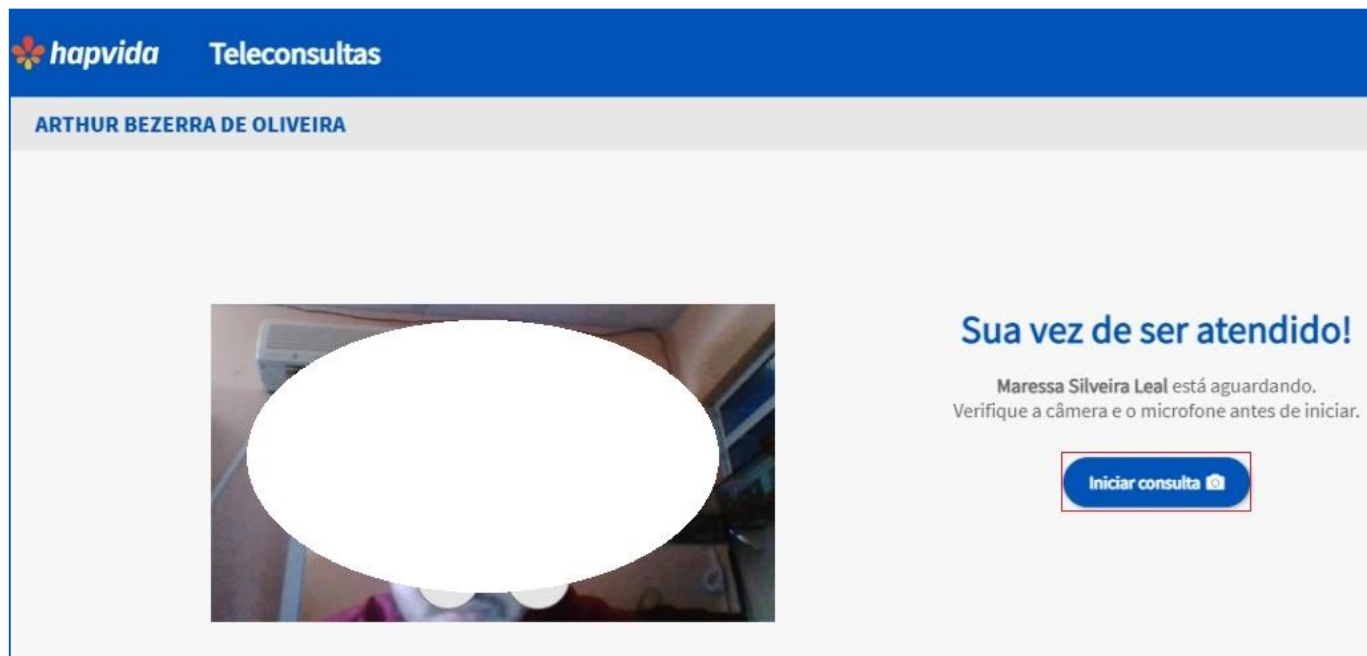
8. Faça o reconhecimento da sua biometria facial centralizando o rosto no campo demarcado;
9. Em seguida, aguarde a sua vez na fila de espera, é possível observar quantas pessoas estão na sua frente no contador exibido;





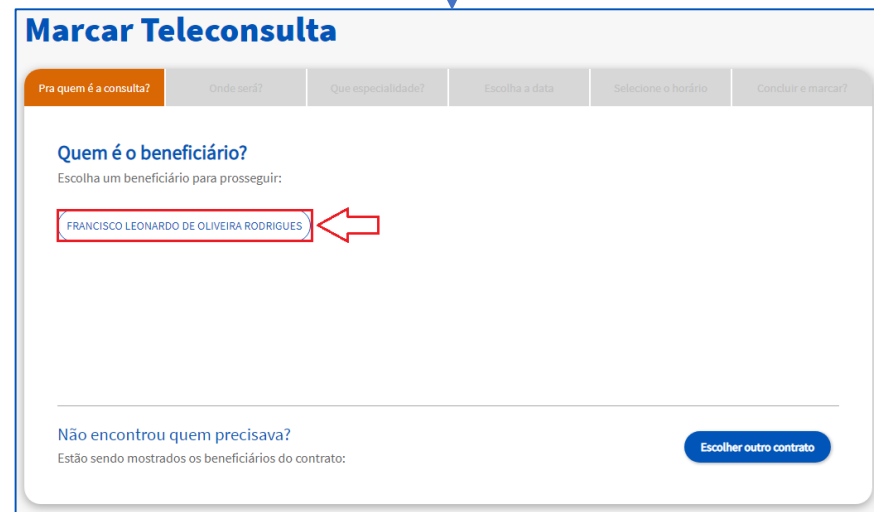
# Teleconsulta de Urgência

10. Quando chegar a sua vez de ser atendido o botão “Iniciar consulta” será exibido, clique neste botão para iniciar o seu atendimento;
11. Realize a sua consulta com o médico;
12. Após realizar a sua consulta você poderá avaliar o atendimento e baixar os documentos (receitas e atestados) emitidos durante a consulta.



# Marcar Teleconsulta

1. Caso queira marcar uma teleconsulta com um médico especialista selecione a opção “Marcar Teleconsulta” no menu esquerdo;
2. Selecione o beneficiário que terá o atendimento;
3. Selecione o seu estado;
4. Selecione a sua cidade;
5. Clique na opção “Próximo”;



# Marcar Teleconsulta

- Escolha a especialidade que você deseja marcar;
- Selecione a melhor data para realizar a sua consulta e clique em próximo;
- Selecione o médico e o horário de sua preferência e clique em próximo;

**Escolha a especialidade:**  
Você pode filtrar na busca ou clicar na letra inicial da especialidade:

D E G

ENDOCRINOLOGIA/METABOLOGIA GASTROENTEROLOGIA

DERMATOLOGIA CLINICA E CIRURGICA

Anterior

**Marcar Teleconsulta**

Pra quem é a consulta? Onde será? Que especialidade? **Escolha a data** Seleccione o horário Concluir e marcar?

**Escolha a melhor data para**  
Essas são as datas disponíveis para o local selecionado:

Março 2021

Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sab
28	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10

Anterior Próximo

**Marcar Teleconsulta**

Pra quem é a consulta? Onde será? Que especialidade? Escolha a data **Selecione o horário** Concluir e marcar?

**Horários para em**  
Selecione um horário para marcar a consulta:

Manhã Tarde Noite

DANILO ARAUJO DE POSSIDIO

19:00 19:10

FRANCISCO DE SA CAVALCANTI NETO

14:50 15:10 15:20 15:30 15:40 15:50 16:10 16:20 16:30 16:40 16:50

17:00 17:10 17:20 17:30 17:40 17:50 18:00 18:10 18:20 18:30 18:50

19:00 19:10 19:20 19:30 19:50

Anterior Próximo

# Marcar Consulta

- Confira os dados da sua consulta e selecione a opção “Tudo certo! Pode Marcar”;
- Observe e leia as informações do comprovante de marcação, caso deseje, baixe o comprovante de agendamento clicando na opção “Baixar comprovante”.

FRANCISCO LEONARDO DE OLIVEIRA RODRIGUES  
NOSSO PLANO LXIX 461621109 - Nº 44937000792

## Marcar Teleconsulta

Pra quem é a consulta? Onde será? Que especialidade? Escolha a data Seleccione o horário Concluir e marcar?

Confira as informações da consulta:

<b>Consulta de</b> <b>ENDOCRINOLOGIA/METABOLOGIA</b> 22/03/2021 às 15:10 <b>Beneficiário</b> FRANCISCO LEONARDO DE OLIVEIRA RODRIGUES	<b>Local</b> Haplínica Digital <b>Médico</b> FRANCISCO DE SA CAVALCANTI NETO
---	---

Mudar Horário **Tudo certo! Pode marcar.**

FRANCISCO LEONARDO DE OLIVEIRA RODRIGUES  
NOSSO PLANO LXIX 461621109 - Nº 44937000792

## Marcar Teleconsulta

**TELECONSULTA MARCADA**

<b>Segunda-feira,</b> 22/03/2021 às 15:10 <b>Haplínica Digital</b> Sua consulta será por vídeo-chamada pelo seu celular ou computador com câmera.	<b>Médico</b> FRANCISCO DE SA CAVALCANTI NETO <b>Especialidade</b> ENDOCRINOLOGIA/METABOLOGIA <b>Beneficiário</b> FRANCISCO LEONARDO DE OLIVEIRA RODRIGUES	<b>Atenção!</b> No dia da consulta, apresente um documento com foto junto com a sua carteira do plano. <b>Experimente usar a sua carteira pelo Haplicativo!</b>
--	---	---

O protocolo dessa consulta é:  
36825320210309872105  
Enviamos essa confirmação também para o e-mail cadastrado. Mais opções abaixo.

Baixar comprovante Ver Teleconsultas Marcadas

# Teleconsultas Marcadas

Clique na opção “Teleconsultas Marcadas” e observe as suas teleconsultas agendadas, realize, remarque ou cancele-as caso deseje.

- Para remarcar clique na opção “Remarcar” na teleconsulta desejada;
- Selecione a data para qual gostaria de remarcar e clique em “Próximo”;
- Selecione o profissional e o horário desejado e clique em “Próximo”;
- Confirme os dados de remarcação e clique em “Tudo Certo! Pode remarcar”;
- Verifique e anote o seu protocolo e clique em “Pronto”.

**Teleconsultas Marcadas**

22/03/2021 15:10  
ENDOCRINOLOGIA/METABOLOGIA  
FRANCISCO DE SA CAVALCANTI NETO

Remarcar Cancelar

**Remarcar Teleconsulta**  
Escolha uma nova data para a consulta:

Março 2021

Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sab
28	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10

Cancelar Próximo

**Remarcar Teleconsulta**  
Qual o melhor horário:

FRANCISCO DE SA CAVALCANTI NETO

18:00 18:10 18:20 18:40  
18:50 19:00 19:10 19:20  
19:30 19:40 19:50

Voltar Próximo

**Remarcar Teleconsulta**  
Confira as informações da consulta:

Consulta de ENDOCRINOLOGIA/METABOLOGIA  
23/03/2021 às 19:10

Beneficiário FRANCISCO LEONARDO DE OLIVEIRA RODRIGUES

Local Hapclínica Digital  
Médico FRANCISCO DE SA CAVALCANTI NETO

Mudar Horário  Tudo certo! Pode remarcar.

**Sua Teleconsulta foi remarcada**  
Nova data: 23/03/2021 19:10:00  
Protocolo: 36825320210309872678

Pronto

# Histórico de Teleconsultas

Acesse o histórico de teleconsultas para verificar todas as teleconsultas realizadas, receitas e atestados;

1. Clique no menu “Histórico de Teleconsultas” no menu esquerdo;
2. Na consulta desejada clique em “Detalhes”;
3. Verifique sua receita e atestado e os detalhes;
4. Caso deseje, baixe a receita ou o atestado clicando na opção “Baixar”.

hapvida

FRANCISCO LEONARDO DE OLIVEIRA RODRIGUES  
NOSSO PLANO LIXX 461621109 - Nº 44937000792

## Histórico de Teleconsultas

07/03/2021 23:54 Detalhes >  
CLINICO GERAL  
CAROLINA DORNELLAS COSTA LIMA  
Consulta realizada ✓

07/03/2021 01:10 Detalhes >  
CLINICO GERAL  
ALANA ANDRADE NEIVA SANTOS  
Consulta realizada ✓

07/03/2021 00:15 Detalhes >  
CLINICO GERAL  
ALANA ANDRADE NEIVA SANTOS  
Consulta realizada ✓

### Detalhes da Consulta Realizada

07/03/2021 23:54

CLINICO GERAL  
CAROLINA DORNELLAS COSTA LIMA

1. Receita médica **Baixar** ↓

**Prescrição:** MEDICAMENTO NÃO PADRÃO SEM ASSOCIAÇÃOmg

Consulta realizada ✓

# Ajuda

Caso esteja com dúvidas ou dificuldades consulte nossa área de ajuda.

1. Clique na opção “Preciso de Ajuda”;
2. Pesquise sua dúvida nas perguntas frequentes;
3. Se não encontrar a sua dúvida ou dificuldade na lista, entre em contato conosco no número 0800 280 9130 para te ajudarmos.

The screenshot shows the Hapvida mobile application interface. On the left is a blue sidebar with a white 'hapvida' logo at the top. Below the logo are five menu items: 'Início' (Home), 'Teleconsulta de Urgência' (Urgency Teleconsultation), 'Marcar Teleconsulta' (Schedule Teleconsultation), 'Teleconsultas Marcadas' (Scheduled Teleconsultations), and 'Histórico de Teleconsultas' (Teleconsultation History). The 'Preciso de Ajuda' (Need Help) option is highlighted with an orange background. At the bottom of the sidebar is a white button with a left arrow and the text 'Retornar ao portal' (Return to portal). The main content area has a white background. At the top right, there are three accessibility icons (A-, A, A+) and a user profile box for 'FRANCISCO LEONARDO DE OLIVEIRA RODRIGUES' with the ID 'NOSSO PLANO LXIX 461621109 - N° 44937000792'. The main heading is 'Preciso de Ajuda' in blue. Below it is the section 'Perguntas Frequentes' (Frequently Asked Questions). There are four FAQ items, each with a bold title and a paragraph of text: 1. 'Meu login e senha não funcionam. O que fazer?' (My login and password are not working. What to do?). 2. 'Ainda não tenho biometria facial cadastrada. Como proceder?' (I still don't have facial biometrics registered. How to proceed?). 3. 'Como faço para acessar a minha teleconsulta agendada?' (How do I access my scheduled teleconsultation?). 4. 'Como faço para acessar a Teleconsulta de Urgência?' (How do I access Urgency Teleconsultation?).

