

## **OBJETIVO**

Este manual do usuário tem como objetivo apresentar o aplicativo Portal do Paciente HC suas funcionalidades.

## **ABRANGÊNCIA**

Este documento destina-se a todos os colaboradores e pacientes do Complexo HCFMUSP e foi criado pelo Núcleo Especializado em Tecnologia da Informação (NETI) do HCFMUSP.

## **RESPONSABILIDADES**

A análise, manutenção e execução deste manual são de responsabilidade da equipe de Desenvolvimento de Sistemas do NETI - Núcleo Especializado em Tecnologia da Informação.

## **ADVERTÊNCIA**

É proibida a reprodução total ou parcial deste documento sem autorização do Núcleo Especializado em Tecnologia da Informação – NETI e ou do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo - HCFMUSP.

Elaboração	Análise Crítica	Aprovação	Página 1 de 43
Rodrigo Morita	Cesar Rocha Camilo	Gisele Regina Pereira	

## SUMÁRIO

<b>OBJETIVO.....</b>	<b>1</b>
<b>ABRANGÊNCIA.....</b>	<b>1</b>
<b>RESPONSABILIDADES.....</b>	<b>1</b>
<b>ADVERTÊNCIA.....</b>	<b>1</b>
<b>SUMÁRIO .....</b>	<b>2</b>
<b>1. ACESSANDO O PORTAL DO PACIENTE.....</b>	<b>4</b>
<b>2. INSTALANDO O PORTAL DO PACIENTE PELA LOJA DE APLICATIVOS (ANDROID E IOS) .....</b>	<b>4</b>
<b>3. CADASTRAR UMA SENHA .....</b>	<b>6</b>
<b>4. CRIANDO UMA CONTA .....</b>	<b>7</b>
<b>5. ACESSAR CONTA.....</b>	<b>10</b>
<b>6. LIBERAÇÃO DA CATRACA USANDO O QR CODE .....</b>	<b>12</b>
<b>7. RESULTADOS DE EXAMES .....</b>	<b>13</b>
<b>8. IMPRESSÃO DE LAUDOS .....</b>	<b>14</b>
<b>9. EXAMES DE IMAGEM.....</b>	<b>15</b>
<b>10. MINHAS RECEITAS .....</b>	<b>16</b>
<b>11. REAGENDANDO ATENDIMENTO NA FARMÁCIA .....</b>	<b>17</b>
<b>12. PROGRAMA MEDICAMENTO EM CASA (PMC) .....</b>	<b>19</b>
<b>13. SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO BALCÃO .....</b>	<b>21</b>
<b>14. MINHAS AGENDAS / REAGENDAMENTOS .....</b>	<b>23</b>
<b>15. REAGENDAR UM AGENDAMENTO FUTURO.....</b>	<b>25</b>
<b>16. REMARCAÇÃO DE CONSULTA POR MOTIVO DE FALTA .....</b>	<b>27</b>
<b>17. DIÁRIO DE SAÚDE.....</b>	<b>30</b>
<b>18. SATISFAÇÃO .....</b>	<b>33</b>
<b>19. TELECONSULTA.....</b>	<b>34</b>
<b>20. ASSINE O TERMO DE CONSENTIMENTO.....</b>	<b>36</b>
<b>21. ENTRANDO NA TELECONSULTA .....</b>	<b>37</b>
<b>22. HABILITANDO O MICROFONE .....</b>	<b>38</b>
<b>23. HABILITANDO A CÂMERA .....</b>	<b>40</b>

<b>Elaboração</b>	<b>Análise Crítica</b>	<b>Aprovação</b>	Página 2 de 43
Rodrigo Morita	Cesar Rocha Camilo	Gisele Regina Pereira	



## MANUAL PORTAL DO PACIENTE APP

Código/Versão

**M - 001**  
**VER.00**

Núcleo/Instituto

**NETI – Núcleo Especializado em Tecnologia da Informação**

Elaboração	Análise Crítica	Aprovação	Página 3 de 43
Rodrigo Morita	Cesar Rocha Camilo	Gisele Regina Pereira	

## 1. Acessando o Portal do Paciente

O Portal do Paciente do HC é uma plataforma onde o paciente pode acompanhar sua passagem em qualquer Instituto do Complexo HCFMUSP.

Nele é possível consultar: resultados de exames laboratoriais, resultados de exames de imagem, verificar suas agendas e solicitar reagendamento de consultas. Além disso, visualização e download de filipeta, preparo de exames e QR Code para acesso à catraca no dia da consulta.

Você pode fazer download do aplicativo Portal do Paciente HC apontando a câmera de seu celular com leitor de QR Code:



**Para smartphone Android** baixe o aplicativo Portal do Paciente HC na **Play Store (Google)** no endereço:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.netihc.portaldopaciente>

**Para iPhone e Mac** baixe o aplicativo Portal do Paciente HC na **AppStore (iOS)** no endereço:

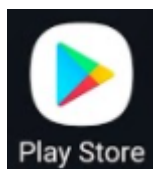
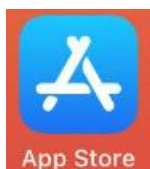
<https://apps.apple.com/br/app/portal-do-paciente-hc/id1572694502>

## 2. Instalando o Portal do Paciente pela loja de aplicativos (Android e iOS)

Entre na loja de aplicativos da Google, Play Store, em seu smartphone e digite na barra de busca “portal do paciente hc”. **Clique** sobre o nome **Portal do Paciente HC** pelo Hospital das Clínicas da FMUSP.

Para baixar o aplicativo no seu celular localize e abra o aplicativo Play Store (Android) ou App Store (iOS/ iPhone)

Elaboração	Análise Crítica	Aprovação	Página 4 de 43
Rodrigo Morita	Cesar Rocha Camilo	Gisele Regina Pereira	

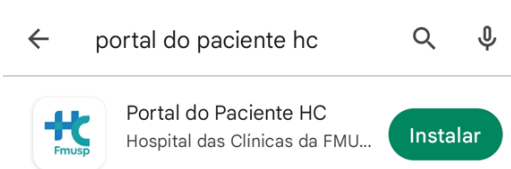


Nas imagens abaixo demonstramos o processo de instalação na App Store (iPhone) seguida da Play Store (Android).

No campo de busca digite: “portal do paciente hc”.




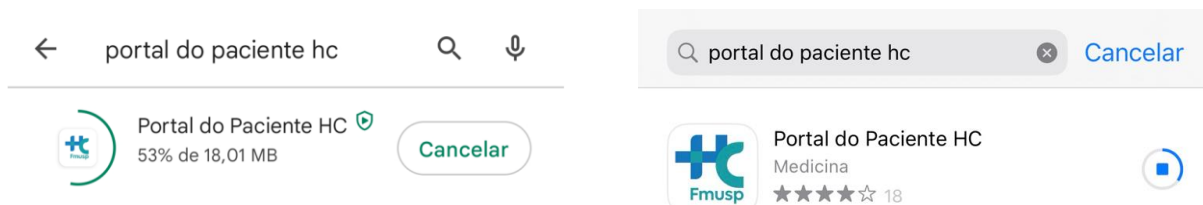
E então, clique no botão verde “Instalar”.



Aguarde o término da instalação...

Elaboração	Análise Crítica	Aprovação	Página 5 de 43
Rodrigo Morita	Cesar Rocha Camilo	Gisele Regina Pereira	

 <div> <b>MANUAL PORTAL DO PACIENTE APP</b> </div>	Código/Versão  <b>M - 001 VER.00</b>
<div>Núcleo/Instituto</div> <div><b>NETI – Núcleo Especializado em Tecnologia da Informação</b></div>	



Ao concluir a instalação o **botão Abrir** estará habilitado, **clique** sobre ele:



### 3. Cadastrar uma senha

Antes do primeiro acesso do Portal do Paciente e usufruir de as suas funcionalidades é necessário cadastrar uma senha.

Após digitar o endereço informado em [Acessando o Portal do Paciente](#) clique no botão **CADASTRAR SENHA**.

Elaboração	Análise Crítica	Aprovação	Página 6 de 43
Rodrigo Morita	Cesar Rocha Camilo	Gisele Regina Pereira	



Na tela seguinte digite somente os números de seu CPF (Cadastro de Pessoa Física) e depois clique em **LOCALIZAR PACIENTE**.



## 4. Criando uma conta

Após digitar seu CPF e data de nascimento o Portal do Paciente realizará a busca do registro do paciente na base de dados do Complexo HCFMUSP. Encontrando o Paciente o portal exibirá parte do Nome do Paciente.

Elaboração	Análise Crítica	Aprovação	Página 7 de 43
Rodrigo Morita	Cesar Rocha Camilo	Gisele Regina Pereira	



Portal do Paciente

**Cadastrar senha**

CPF (apenas números)

04

paciente

MARIANA J\*\*\*\*\* M\*\*\*\*\*

[ALTERAR PACIENTE](#)

Caso você não seja o Paciente localizado, clique em **ALTERAR PACIENTE** para retornar a tela anterior e realizar uma nova busca. Se os dados estiverem corretos, siga para a próxima etapa.

Preencha seus dados de contato:

email

confirme seu email

celular

confirme seu celular

**Atenção:** Estes dados servirão como meio de comunicação para receber a data de agendamento ou recuperar sua senha.

Em seguida **selecione a alternativa correta** que corresponde ao **nome completo de sua mãe**.

Elaboração	Análise Crítica	Aprovação	Página 8 de 43
Rodrigo Morita	Cesar Rocha Camilo	Gisele Regina Pereira	

Núcleo/Instituto

**NETI – Núcleo Especializado em Tecnologia da Informação**

Qual o nome completo de sua mãe?

- ☐ MARIA JOSE DE JESUS
- ☐ MARIA JOSE REIS JESUS
- ☐ MARIA JOSE GONCALVES JESUS
- ☐ MARIA JOSE GARCIA JESUS
- ☐ MARIA JOSE RAMOS JESUS

Em seguida selecione qual alternativa correta é o ano de seu nascimento.

Qual o ano de seu nascimento?

- ☐ 1958
- ☐ 1957
- ☐ 1956
- ☐ 1953
- ☐ 1954

Crie uma senha de acesso e confirme a mesma no próximo campo. Para finalizar clique no botão **CADASTRAR SENHA**.


senha de acesso



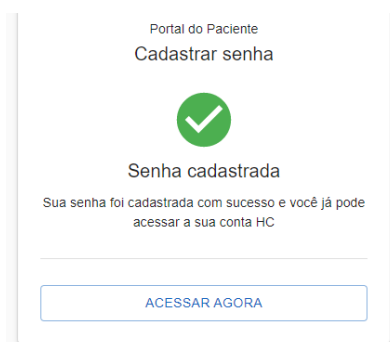
confirme sua senha de acesso

**CADASTRAR SENHA**

Elaboração	Análise Crítica	Aprovação	Página 9 de 43
Rodrigo Morita	Cesar Rocha Camilo	Gisele Regina Pereira	

 <div> <b>MANUAL PORTAL DO PACIENTE APP</b> </div>	Código/Versão  <b>M - 001</b> <b>VER.00</b>
<div> Núcleo/Instituto   <b>NETI – Núcleo Especializado em Tecnologia da Informação</b> </div>	

Ao concluir com sucesso a etapa de cadastro a tela será apresentada. Clique no botão **ACESSAR AGORA**.



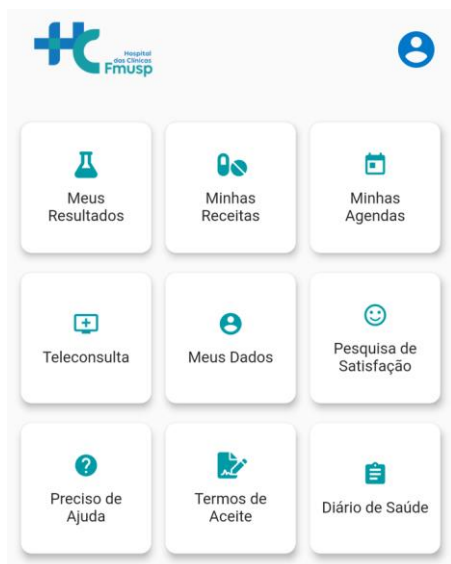
## 5. Acessar conta

Após realizado o cadastro para acessar a conta de paciente digite o CPF e senha criada em [Cadastrar uma senha](#) e clique em **ACESSAR**



No menu você tem acesso aos seus Resultados de Exame Laboratoriais, Receitas médicas, Agendas de consulta e solicitação de exames.

Elaboração	Análise Crítica	Aprovação	Página 10 de 43
Rodrigo Morita	Cesar Rocha Camilo	Gisele Regina Pereira	




Observe que o nome do paciente é exibido no topo, ao clicar em **Meus dados** você poderá atualizar seus dados de contato (e-mail e celular) sem precisar vir até o HC.



Para alterá-los clique no botão **EDITAR EMAIL E/OU CELULAR** e os campos serão abertos para edição.

Elaboração	Análise Crítica	Aprovação	Página 11 de 43
Rodrigo Morita	Cesar Rocha Camilo	Gisele Regina Pereira	

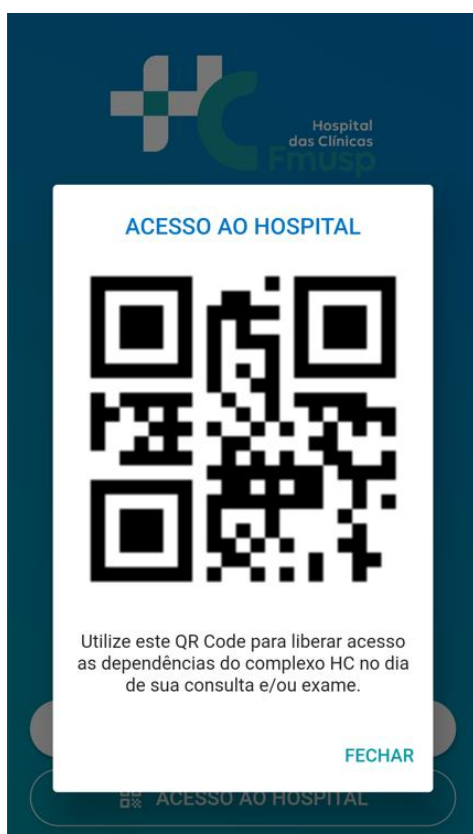
 <div> <b>MANUAL PORTAL DO PACIENTE APP</b> </div>	Código/Versão  <b>M - 001</b> <b>VER.00</b>
<div> Núcleo/Instituto   <b>NETI – Núcleo Especializado em Tecnologia da Informação</b> </div>	

## 6. Liberação da catraca usando o QR Code

No aplicativo Portal do Paciente HC, após seu primeiro login, você encontrará na tela inicial um QR Code que deve ser usado para liberação de acesso à catraca na Portaria no dia da sua consulta. Mesmo sem acesso à internet ele estará disponível, mas para isso você deve manter o aplicativo instalado em seu celular.

### Passo 1:

Abra o aplicativo em seu celular. O código QR Code deve aparecer.



### Passo 2:

Aproxime o celular com QR code aberto do leitor da catraca.

Elaboração	Análise Crítica	Aprovação	Página 12 de 43
Rodrigo Morita	Cesar Rocha Camilo	Gisele Regina Pereira	



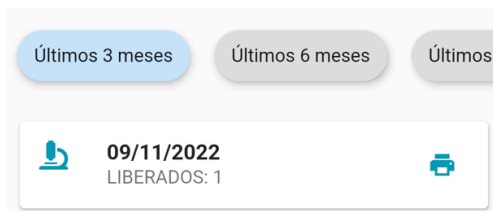
## Passo 3:

Vire o código para o leitor conforme a foto abaixo e aguarde a liberação.



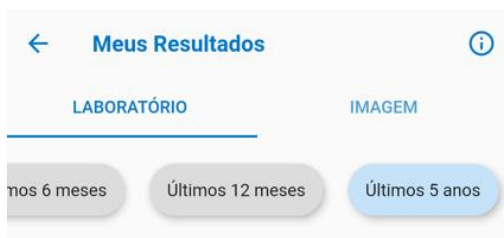
## 7. Resultados de Exames

Os resultados de exames podem ser acessados clicando no menu **Meus resultados**. Nesta tela serão exibidos por padrão, os **resultados dos últimos 3 meses**.



Você pode alterar o intervalo selecionando uma das opções de período:

Elaboração	Análise Crítica	Aprovação	Página 13 de 43
Rodrigo Morita	Cesar Rocha Camilo	Gisele Regina Pereira	

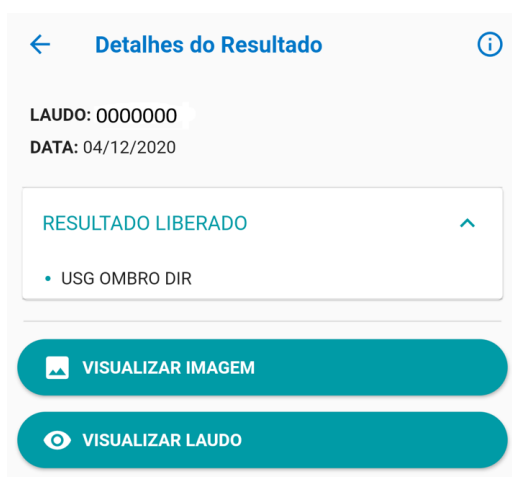


Cada tipo de exame possui uma legenda, a seguir:

	Exames de Imagem
	Exames Laboratoriais

## 8. Impressão de Laudos

Na lista de resultados é possível visualizar as informações se o laudo está disponível para impressão, a data do pedido de exame; clicando na **data do exame** será aberta a **tela de Detalhes do Resultado**. Os botões **VISUALIZAR LAUDO** e **VISUALIZAR IMAGEM**.

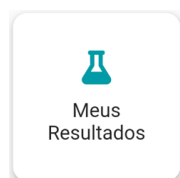


Elaboração	Análise Crítica	Aprovação	Página 14 de 43
Rodrigo Morita	Cesar Rocha Camilo	Gisele Regina Pereira	

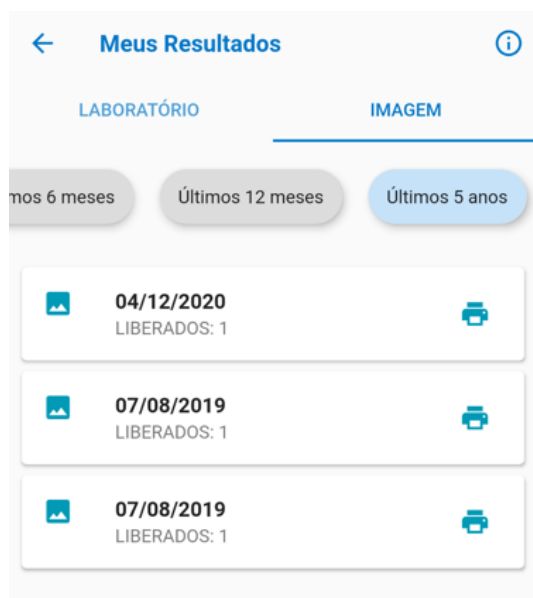
**Atenção:** A impressão do Resultado de Exame ou Laudo não é necessária, pois esta estará disponível no sistema do HC ao Profissional que realizará sua avaliação no dia da consulta. Caso seja para consulta externa ao HC, você poderá utilizar seu aplicativo e apresentar o laudo e/ou imagem ao profissional.

## 9. Exames de Imagem

Clique no botão Meus Resultados para visualizar seus exames de imagem:



Na listagem de exames, você pode filtra os últimos resultados no período de 3, 6, 12 meses ou dos últimos 5 anos.



A imagem será carregada na plataforma. Esta ação pode demorar alguns minutos.

Elaboração	Análise Crítica	Aprovação	Página 15 de 43
Rodrigo Morita	Cesar Rocha Camilo	Gisele Regina Pereira	

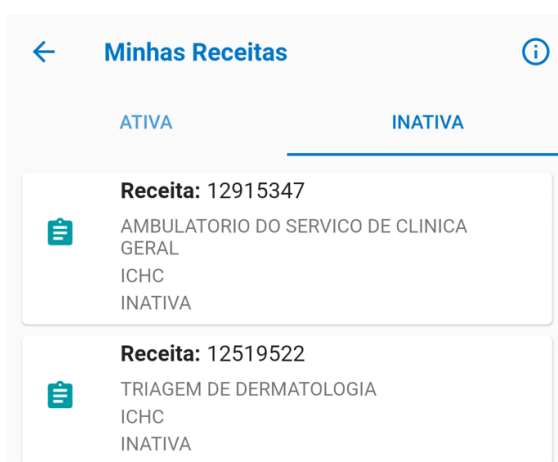


## 10. Minhas receitas


Para acessar as receitas ativas e válidas, clique no menu **Minhas Receitas**:




As receitas serão listadas por ordem decrescente de vencimento e separada em duas abas: **ATIVA** e **INATIVA**.




Elaboração	Análise Crítica	Aprovação	Página 16 de 43
Rodrigo Morita	Cesar Rocha Camilo	Gisele Regina Pereira	


 <div> <b>MANUAL PORTAL DO PACIENTE APP</b> </div>	Código/Versão  <b>M - 001 VER.00</b>
<div> Núcleo/Instituto   <b>NETI – Núcleo Especializado em Tecnologia da Informação</b> </div>	

Ao clicar na Receita ativa, será aberto os Detalhes da receita:



**Detalhes da receita**


RECEITA: 12994791  
INSTITUTO: ICHC  
CLÍNICA: AMBULATORIO DO SERVICO DE NEUROLOGIA CLINICA  
ESPECIALIDADE: GRUPO DE RESIDENTES  
STATUS: ATIVA



MEDICAMENTO EM CASA (PMC)


VISUALIZAR PRESCRIÇÃO

Para visualizar a receita clique no botão VISUALIZAR PRESCRIÇÃO. Receita será aberta para visualização sendo possível Imprimir ou Salvar no dispositivo:



HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA F.M.U.S.P.  
INSTITUTO CENTRAL  
PRESCRIÇÃO ELETRÔNICA  




15  
A  
Receita: 1/6565335 Prescrição: 16/12/2020  
Serviço: SAMSS - SECAO DE ASSISTENCIA MEDICA  
Especialidade: GERAL - AMBULATORIO GERAL  
Protocolo: -

SEXO: M IDADE: 38A 3M 23D  
11  
SALA

azITROMICINA 500 mg cáps.  
- Tomar [via oral] 1 cápsula, 1 vez ao dia, por 5 dias  
Use Interno

diviROXA 500 mg comp.  
Se necessário  
- Tomar [via oral] 1 comprimido, 4 vezes ao dia  
Use Interno

LORATADina 10 mg comp.  
- Tomar [via oral] 1 comprimido, 1 vez ao dia, por 5 dias  
Use Interno

## 11. Reagendando atendimento na Farmácia


Você pode solicitar o reagendamento de seu atendimento na Farmácia, para isso acesse o menu Minhas agendas/ reagendamentos


Para solicitar o reagendamento do seu atendimento na farmácia, clique no botão **REAGENDAR ATENDIMENTO**.

Elaboração	Análise Crítica	Aprovação	Página 17 de 43
Rodrigo Morita	Cesar Rocha Camilo	Gisele Regina Pereira	

[←](#)
**Detalhes do agendamento**

**AGENDAMENTO:** 26757561  
**DATA:** 22/12/2022  
**TIPO:** RETIRADA DE MEDICAMENTO NA FARMÁCIA  
**INSTITUTO:** ICHC  
**CLÍNICA:** A1MN - AMBULATORIO DO SERVICO DE ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA  
**ESPECIALIDADE:** GRUPO DE DIABETES


**REAGENDAR ATENDIMENTO**


**ADICIONAR AO CALENDÁRIO**

Será aberto o formulário onde você informará o motivo e o prazo da possível remarcação.

[←](#)
**Solicitar Remarcação**



**AGENDAMENTO:** 26757561  
**DATA:** 22/12/2022  
**INSTITUTO:** ICHC  
**CLÍNICA:** A1MN - AMBULATORIO DO SERVICO DE ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA

**SOLICITAR**

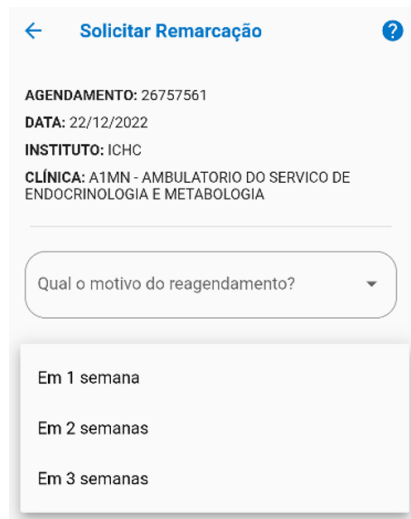
Selecione o motivo que justifica a sua solicitação de remarcação:

Trabalho  
 Internado(a)  
 Problema familiar  
 Sem transporte para deslocamento  
 Viagem  
 Outros

Elaboração	Análise Crítica	Aprovação	Página 18 de 43
Rodrigo Morita	Cesar Rocha Camilo	Gisele Regina Pereira	

 <div> <b>MANUAL PORTAL DO PACIENTE APP</b> </div>	Código/Versão  <b>M - 001</b> <b>VER.00</b>
<div>Núcleo/Instituto</div> <div><b>NETI – Núcleo Especializado em Tecnologia da Informação</b></div>	

E o prazo em semanas, que deseja a remarcação.

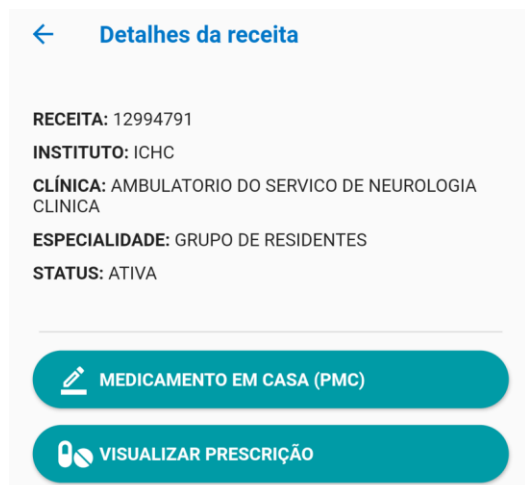


Ao seleccionar os dados clique em **ENVIAR** para concluir a solicitação.

## 12. Programa Medicamento em Casa (PMC)


Os pacientes cadastrados no Programa Medicamento em Casa - **PMC** não precisam comparecer ao Hospital para confirmar que desejam continuar recebendo seus medicamentos. A confirmação pode ser feita pelo Portal do Paciente sem sair de casa.

Na tela de **Detalhes da receita**, clique no botão MEDICAMENTO EM CASA (PMC):



Elaboração	Análise Crítica	Aprovação	Página 19 de 43
Rodrigo Morita	Cesar Rocha Camilo	Gisele Regina Pereira	

Confirme a intenção de continuar a receber o medicamento e clique em SOLICITAR


**Solicitação de PMC**

**RECEITA:** 12994791

**INSTITUTO:** ICHC

**CLÍNICA:** AMBULATORIO DO SERVICO DE NEUROLOGIA CLINICA

**VALIDADE:** 16/11/2022

**Atenção:** Ao clicar em aceitar sua solicitação será encaminhada para análise da farmácia, acompanhe o status pelo Portal do Paciente.

**Caso seu endereço não seja mais o mesmo, compareça presencialmente na farmácia para atualização dos dados e clique no botão VOLTAR**

☒ Confirmando minha intenção de continuar a receber o medicamento em minha residência e informo que meu endereço permanece o mesmo

**SOLICITAR**

Pronto! Após a solicitação você pode acompanhar em Detalhes da receita, em que foi solicitada a participação no Programa Medicamento em Casa – PMC, o status da solicitação:

Elaboração	Análise Crítica	Aprovação	Página 20 de 43
Rodrigo Morita	Cesar Rocha Camilo	Gisele Regina Pereira	

<
Detalhes da receita

RECEITA: 13024233  
INSTITUTO: IOT  
CLÍNICA: AMBULATORIO INSTITUTO DE ORTOPEDIA  
ESPECIALIDADE: MAO E MICRO IOT  
STATUS: ATIVA

STATUS DA SOLICITAÇÃO DE PMC

1 Solicitação Realizada  
2 Sua solicitação está em análise  
3 Aguardando resposta

VISUALIZAR PRESCRIÇÃO

## 13. Solicitação de atendimento Balcão

Os pacientes com nova receita podem agendar o atendimento para retirada do medicamento na Farmácia do HC.


<
Minhas Receitas
i

ATIVA
INATIVA

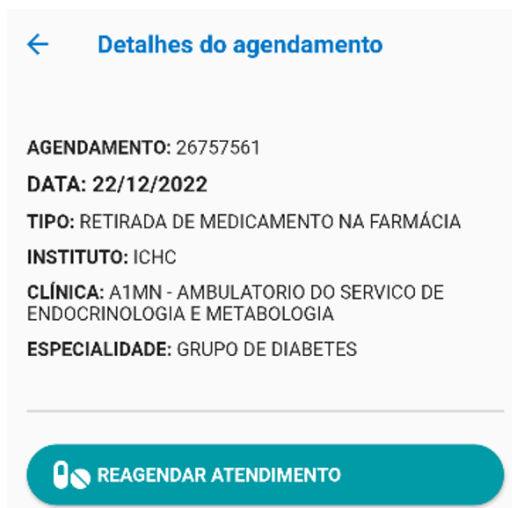
Receita:

AMBULATORIO DO SERVICO DE CLINICA  
GERAL  
ICHC  
ATIVA

Elaboração	Análise Crítica	Aprovação	Página 21 de 43
Rodrigo Morita	Cesar Rocha Camilo	Gisele Regina Pereira	

 <div> <b>MANUAL PORTAL DO PACIENTE APP</b> </div>	Código/Versão  <b>M - 001</b> <b>VER.00</b>
<div>Núcleo/Instituto</div> <div><b>NETI – Núcleo Especializado em Tecnologia da Informação</b></div>	

Na tela “Minhas receitas”, clique no botão AGENDAR RETIRADA NA FARMÁCIA.



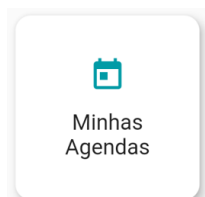
Informe a data em que gostaria de retirar os medicamentos e clique em **SOLICITAR**. Atenção a data sugerida pode mudar de acordo com a disponibilidade do atendimento da Farmácia.



Elaboração	Análise Crítica	Aprovação	Página 22 de 43
Rodrigo Morita	Cesar Rocha Camilo	Gisele Regina Pereira	

## 14. Minhas agendas / reagendamentos

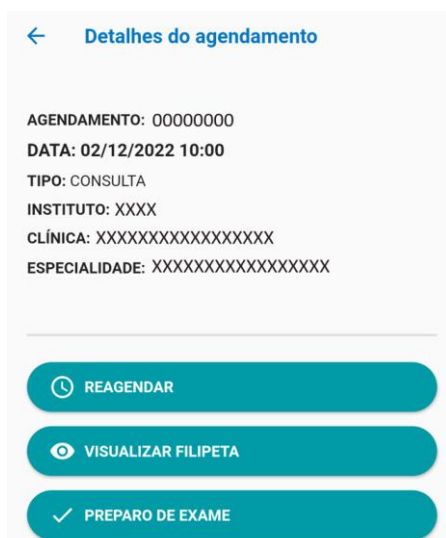
As agendas/ reagendamentos podem ser acessadas clicando no menu Minhas agendas. Nesta tela serão exibidos por padrão, os resultados dos próximos 12 meses.



Na lista de cada agendamento de consulta os cartões contêm as seguintes informações úteis ao Paciente: o Tipo, Data/Hora do agendamento, o Instituto e a Especialidade.



Clique na data da agenda para visualizar os Detalhes.



Elaboração	Análise Crítica	Aprovação	Página 23 de 43
Rodrigo Morita	Cesar Rocha Camilo	Gisele Regina Pereira	

Clicando nos botões você pode:

- Solicitar Reagendamento de consulta;
- Visualizar Filipeta de Agendamento;
- Visualizar o Preparo do Exame (para caso de agendamento de exames);
- E adicionar o evento ao calendário de seu smartphone;

A filipeta do Agendamento contém o código de barras que permite acesso a catraca na data da consulta. Caso seja necessário, o paciente pode imprimir uma nova cópia.

Para visualizar a filipeta do agendamento clique no botão FILIPETA:

 **VISUALIZAR FILIPETA**

Ao clicar no botão FILIPETA, o documento é aberto permitindo salvar no dispositivo ou imprimir uma cópia:

HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA F.M.U.S.P.  
ICHIC  
FILIPETA DE AGENDAMENTO DE CONSULTA - 2ª VIA

**IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE**  
REGISTRO:

NOME: MARIA  BARROSO  
DATA NASCIMENTO: 01/11/1950  
IDADE: 70  
SEXO: F



AGENDAMENTO PARA: 17/03/2021 ÀS 07:30 HORAS  
LOCAL: 6 ANDAR - BLOCO LARANJA - PRÉDIO DOS AMBULÁTORIOS

NO DIA DA CONSULTA: COMPAREÇA 1 (UMA) HORA ANTES E ENTREGUE A FILIPETA NA RECEPÇÃO. TRAGA DOCUMENTO COM FOTO, TODOS OS EXAMES E SUA CADEIRA DE RODAS.

AUTORIZADO 1 (UM) ACOMPANHANTE, MAIOR DE 18 ANOS, MUNDO DE DOCUMENTO COM FOTO PARA CADASTRO ANTES DA ENTRADA NO PRÉDIO. AUTORIZAÇÃO DE ACOMPANHANTE EXTRA PARA PACIENTES COM NECESSIDADES ESPECIAIS É FEITA DE FORMA INDIVIDUAL (DEVE TRAZER DOCUMENTO COM FOTO PARA CADASTRO).


SUGESTÕES, ELOGIOS, RECLAMAÇÕES OU DENÚNCIAS: CONTATE A OUVIDORIA PELO SITE: WWW.HC.FM.USP.BR.

SERVIÇO: AOF - AMBULATÓRIO DO SERVIÇO DE OFTALMOLOGIA ESPECIALIZADA  
ESPECIALIDADE: OFT30 - GRUPO DE RETINA  
UNIDADE: OFE 3021 - AMBULATÓRIO DE IVT  
OBSERVAÇÃO:

Alguns agendamentos possuem preparo do exame, que são orientações ao paciente para realização do exame ou procedimento agendado. Para estes, o botão PREPARO será exibido.

 **PREPARO DE EXAME**

Elaboração	Análise Crítica	Aprovação	Página 24 de 43
Rodrigo Morita	Cesar Rocha Camilo	Gisele Regina Pereira	

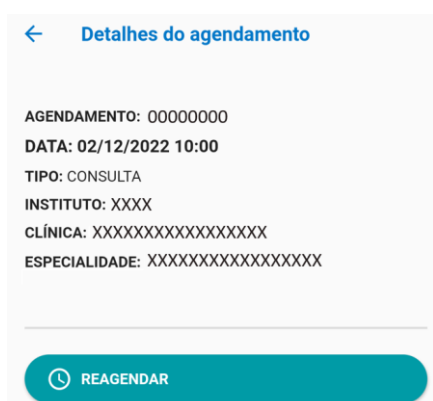
 <div> <div>MANUAL PORTAL DO PACIENTE APP</div> </div>	<div>Código/Versão</div>
<div>Núcleo/Instituto</div> <div>NETI – Núcleo Especializado em Tecnologia da Informação</div>	<div>M - 001</div> <div>VER.00</div>

Também é possível remarcar um agendamento. Para isso consulte o capítulo [Reagendar um agendamento futuro](#) para maiores detalhes.

## 15. Reagendar um agendamento futuro

**Atenção:** As solicitações de agendamento estão disponíveis apenas para os Institutos: ICHC e IOT. Não é possível solicitar a antecipação da consulta. As agendas passíveis de remarcação se encontram no período entre 10 dias e 6 meses a partir da data atual.

Para remarcar uma agenda futura, em Detalhes do agendamento, clique em **REAGENDAR**.



Ao clicar no botão REAGENDAR será aberto uma tela para o Paciente informar o motivo da solicitação de Reagendamento:

Elaboração	Análise Crítica	Aprovação	Página 25 de 43
Rodrigo Morita	Cesar Rocha Camilo	Gisele Regina Pereira	

< Solicitação de reagendamento

**Observações**  
A consulta será ADIADA se houver vagas disponíveis até 6 meses da data que deseja alterar.  
Não será possível antecipar consulta pelo Portal.

Qual o motivo do reagendamento?

☐ Preciso reagendar um exame laboratorial  
☐ Preciso revalidar minha receita


SOLICITAR

No campo Motivo ele poderá selecionar as opções:

- Trabalho
- Exame não realizado
- Internado (a)
- Resultado de Exame não estava disponível
- Sem transporte p/ deslocamento,
- Viagem
- Outros

Trabalho  
Exame Não Realizado  
Internado(a)  
Problema familiar  
Resultado de Exame não estava disponível  
Sem transporte p/ deslocamento  
Viagem  
Outros

Elaboração	Análise Crítica	Aprovação	Página 26 de 43
Rodrigo Morita	Cesar Rocha Camilo	Gisele Regina Pereira	

 <div> <b>MANUAL PORTAL DO PACIENTE APP</b> </div>	Código/Versão  <b>M - 001</b> <b>VER.00</b>
<div>Núcleo/Instituto</div> <div><b>NETI – Núcleo Especializado em Tecnologia da Informação</b></div>	

Se houver a necessidade de remarcar o exame laboratorial, o paciente poderá marcar a caixa de seleção. O mesmo caso para revalidar a receita:

Qual o motivo do reagendamento? ▼

☐ Preciso reagendar um exame laboratorial  
☐ Preciso revalidar minha receita

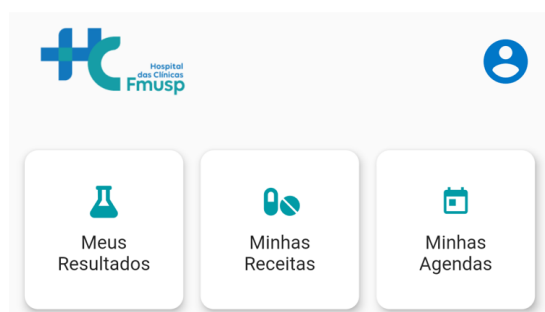
SOLICITAR

Ao clicar em SOLICITAR o pedido de remarcação de consulta é enviada para a fila de reagendamento do sistema HC em Casa, onde um Profissional da Saúde irá validar a possível alteração na agenda.


Em caso positivo, a solicitação será enviada para a fila de atendimento da DAM (Divisão de Arquivo Médico). Havendo vaga, o agendamento é realizado para a nova data disponível e o paciente receberá um SMS no **telefone cadastrado no Portal do Paciente** com a confirmação da agenda.

## 16. Remarcação de consulta por motivo de falta

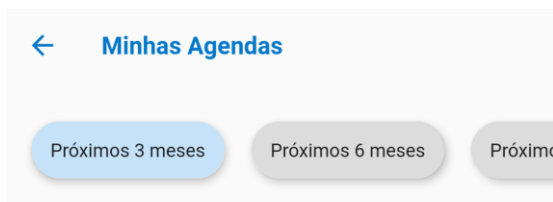
Clique em Minhas agendas / reagendamentos.



Elaboração	Análise Crítica	Aprovação	Página 27 de 43
Rodrigo Morita	Cesar Rocha Camilo	Gisele Regina Pereira	

 <div> <div>MANUAL PORTAL DO PACIENTE APP</div> </div>	Código/Versão  <b>M - 001</b> <b>VER.00</b>
<div>Núcleo/Instituto</div> <div><b>NETI – Núcleo Especializado em Tecnologia da Informação</b></div>	

No campo Período, selecione a opção: Últimos 6 meses.

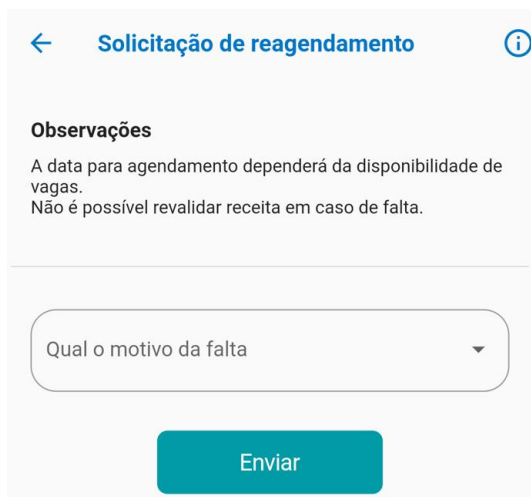


As consultas que podem ser **remarcadas** exibem o botão **REAGENDAR** e a descrição **FALTA** em vermelho abaixo da data de agendamento.



Ao clicar no botão REAGENDAR será aberto uma janela para o Paciente informar o motivo da solicitação de Reagendamento.

Elaboração	Análise Crítica	Aprovação	Página 28 de 43
Rodrigo Morita	Cesar Rocha Camilo	Gisele Regina Pereira	



← **Solicitação de reagendamento** ⓘ

**Observações**

A data para agendamento dependerá da disponibilidade de vagas.  
Não é possível revalidar receita em caso de falta.

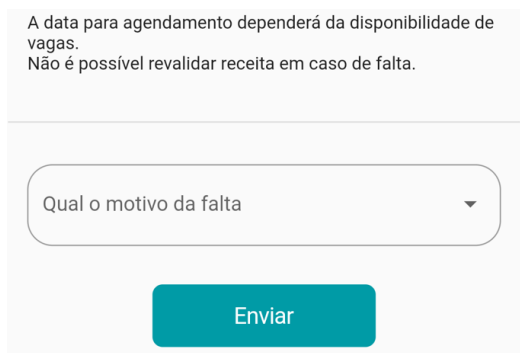
Qual o motivo da falta ▼

**Enviar**

No campo Motivo ele poderá selecionar as opções:

- Trabalho
- Exame não realizado
- Internado (a)
- Problema Familiar
- Resultado de Exame não estava disponível
- Sem transporte p/ deslocamento
- Viagem
- Outros

Após selecionar o motivo. Clique em Enviar.



A data para agendamento dependerá da disponibilidade de vagas.  
Não é possível revalidar receita em caso de falta.

Qual o motivo da falta ▼

**Enviar**

Elaboração	Análise Crítica	Aprovação	Página 29 de 43
Rodrigo Morita	Cesar Rocha Camilo	Gisele Regina Pereira	

**Atenção:** Não é possível solicitar a antecipação da consulta. Você pode solicitar o reagendamento de agendas por faltas, desde que a data limite seja 6 meses passados da data do procedimento.

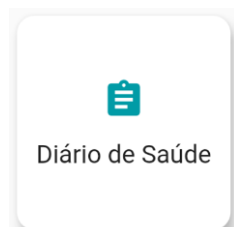
Ao clicar em Enviar a solicitação de remarcação é enviada para o setor de agendamento do HC. Havendo vaga, o agendamento é realizado para a nova data disponível e o paciente receberá um SMS com a confirmação da agenda.

## 17. Diário de Saúde

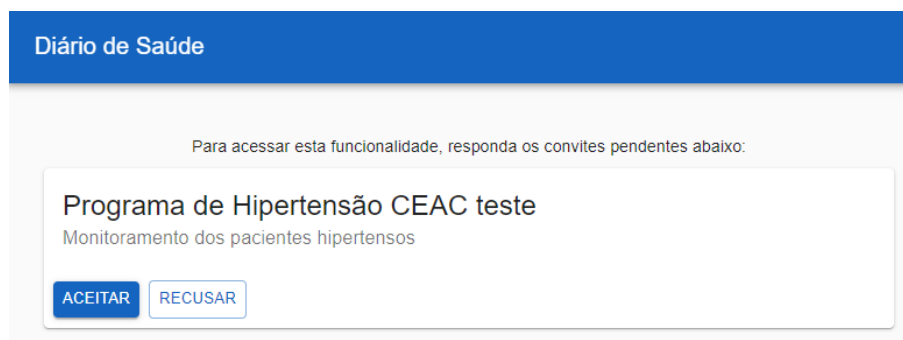
O Diário da Saúde é uma ferramenta de acompanhamento e cuidado de grupos de pacientes auxiliando no monitoramento de doenças crônicas e o estímulo de hábitos saudáveis para garantir mais longevidade às pessoas.

Quando um paciente é aderido a um programa de monitoramento, é possível o registro dos sinais vitais no Portal do Paciente para acompanhamento remoto de um profissional de saúde.


Clique no menu Diário de Saúde:



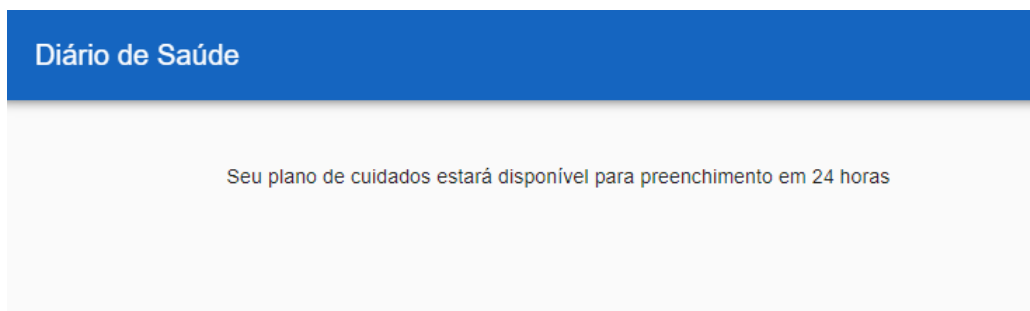
Se você foi cadastrado em um programa de acompanhamento você visualizará um convite como este:



Elaboração	Análise Crítica	Aprovação	Página 30 de 43
Rodrigo Morita	Cesar Rocha Camilo	Gisele Regina Pereira	

	<b>MANUAL PORTAL DO PACIENTE APP</b>	Código/Versão  <b>M - 001</b> <b>VER.00</b>
Núcleo/Instituto  <b>NETI – Núcleo Especializado em Tecnologia da Informação</b>		

Ao clicar em **ACEITAR**, a mensagem informando que seu plano de cuidados estará disponível para preenchimento em até 24 horas.



Diariamente será habilitado um registro com a data do dia, para o paciente digite os seus parâmetros vitais e responder os questionários, determinados pela equipe de saúde no plano de cuidados.

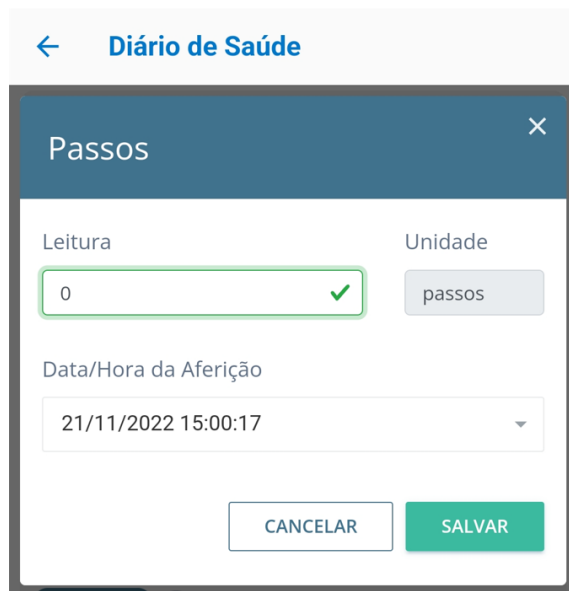


Para preencher, clique sobre a linha que estão listadas abaixo da data:

Elaboração	Análise Crítica	Aprovação	Página 31 de 43
Rodrigo Morita	Cesar Rocha Camilo	Gisele Regina Pereira	



Ao clicar será aberta uma janela para o preenchimento. O paciente deve preencher os campos e clicar em Salvar.

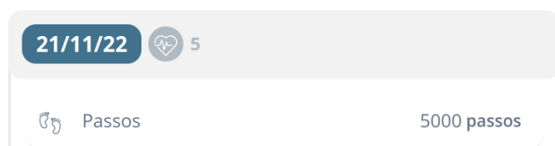


Após clicar em Salvar uma mensagem de Sucesso aparecerá na tela:

Elaboração	Análise Crítica	Aprovação	Página 32 de 43
Rodrigo Morita	Cesar Rocha Camilo	Gisele Regina Pereira	



E o registro aparecerá preenchido na linha:



## 18. Satisfação

No Portal do Paciente é possível preencher e enviar a pesquisa de satisfação nos atendimentos: **Ambulatorial, Internação e Pronto Socorro**.

Para acessar e escolher a pesquisa clique no menu Satisfação e escolha uma das opções apresentadas:



O formulário correspondente a opção selecionada será carregada:

Elaboração	Análise Crítica	Aprovação	Página 33 de 43
Rodrigo Morita	Cesar Rocha Camilo	Gisele Regina Pereira	

← Pesq. Satisf. Teleconsulta

Nome  
PACIENTE HC

Você é:  
Selecione uma opção

Profissional:  
Selecione uma opção

Provedor:  
Selecione uma opção

Instituto  
Selecione uma opção

Data da Teleconsulta

## 19. Teleconsulta

Antes de participar de uma teleconsulta recomendamos as dicas abaixo:

### O que é preciso para participar de uma teleconsulta?

- Ter uma teleconsulta agendada;
- Cadastro no Portal do Paciente;
- Ter aceito o Termo de Consentimento pelo Portal do Paciente;
- Acesso a um smartphone com câmera frontal ou computador/ notebook com webcam;
- Navegador Google Chrome;
- Acesso à Internet;

Elaboração	Análise Crítica	Aprovação	Página 34 de 43
Rodrigo Morita	Cesar Rocha Camilo	Gisele Regina Pereira	

**Dicas para uma boa teleconsulta**

- A câmera do seu celular deverá ser habilitada para que o médico possa te ver.
- Você pode solicitar ajuda a algum parente ou amigo caso tenha alguma dificuldade com tecnologia.
- O ambiente deve estar iluminado e com pouco barulho para seu médico te ver e ouvir bem;

**O que preciso ter em mãos?**

- O médico terá acesso às suas informações através do prontuário, mas é importante ter em mãos sua última receita de medicamento ou algum resultado de exame ou laudo para facilitar caso seu médico pergunte.

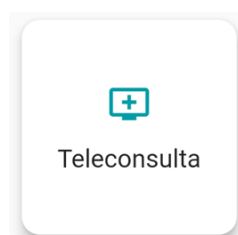
**Se a minha conexão cair ou falhar?**

- Caso a sua internet sofra alguma interrupção, fique tranquilo. Quando ela voltar você pode entrar novamente no aplicativo ou site para entrar na sua teleconsulta e voltar para a sala com seu médico.

**A câmera precisa estar ligada?**

- Em alguns tipos de consulta não é obrigatório, mas é importante o seu médico te ver para uma melhor avaliação.

Para entrar na **Teleconsulta**, no menu, clique na opção Teleconsulta conforme imagem ao lado e clique na agenda.



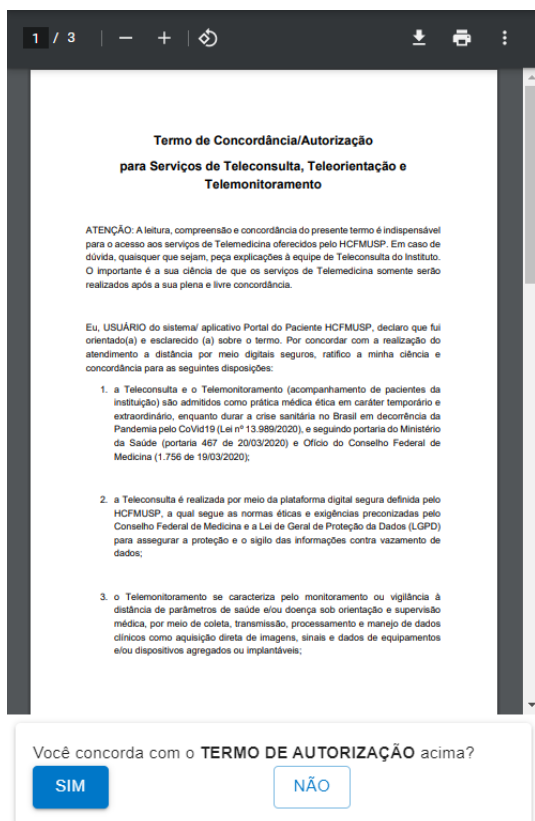
No dia e hora da consulta clique sobre o agendamento

Elaboração	Análise Crítica	Aprovação	Página 35 de 43
Rodrigo Morita	Cesar Rocha Camilo	Gisele Regina Pereira	



## 20. Assine o Termo de consentimento

Se esta é sua primeira vez a participar de uma Teleconsulta será necessário aceitar o Termo de consentimento que aparecerá na tela, logo após clicar em uma agenda.



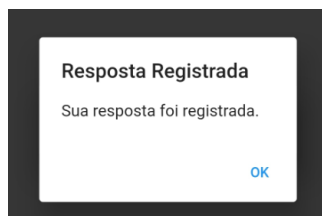
Leia o termo e clique no botão **SIM**, se estiver de acordo com os termos apresentados para participar de uma Teleconsulta.

Se não esteja de acordo, clique no botão **NÃO**. Ao escolher esta opção, a Teleconsulta não será aberta.

Caso mude de ideia, é possível aceitar ou revogar o termo a qualquer momento através do menu Teleconsulta

Após aceitar o termo uma mensagem será exibida confirmando a ação:

Elaboração	Análise Crítica	Aprovação	Página 36 de 43
Rodrigo Morita	Cesar Rocha Camilo	Gisele Regina Pereira	



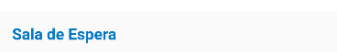
## 21. Entrando na Teleconsulta

Ao clicar em Entrar na Teleconsulta o paciente é redirecionado para a Sala de Espera. Quando o médico entrar na Teleconsulta uma tela será exibida aguardando o médico entrar. A agenda será aberta na tela. Clique no botão **Entrar na Teleconsulta**.



Mantenha aberto o aplicativo enquanto aguarda a entrada do médico na sala.

**Atenção:** Quando a mensagem “Aguardando médico entrar” aparecer na tela, não feche o aplicativo.



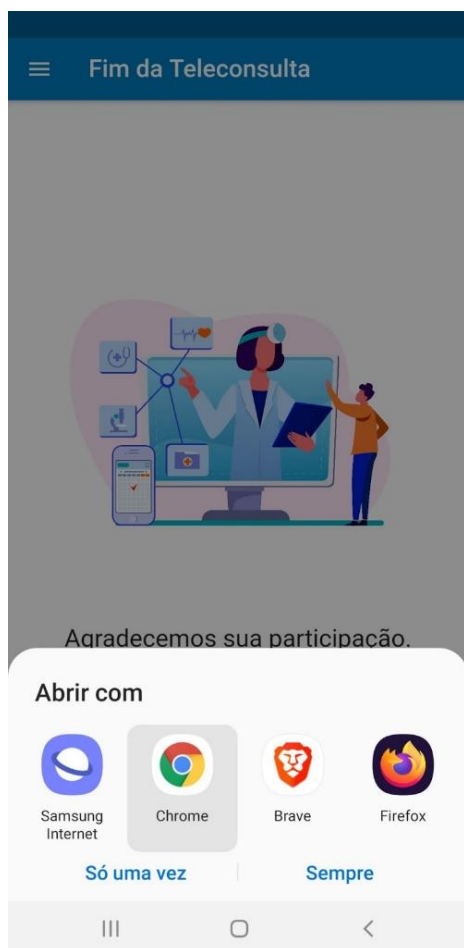
Sua consulta está agendada para o dia 22/11/2022 às 08:00.

Aguarde, o profissional da saúde já irá te atender.

É importante que você não feche o aplicativo ou bloqueie a tela do seu celular.

Caso você tenha mais de um navegador instalado, selecione o Google Chrome:

Elaboração	Análise Crítica	Aprovação	Página 37 de 43
Rodrigo Morita	Cesar Rocha Camilo	Gisele Regina Pereira	

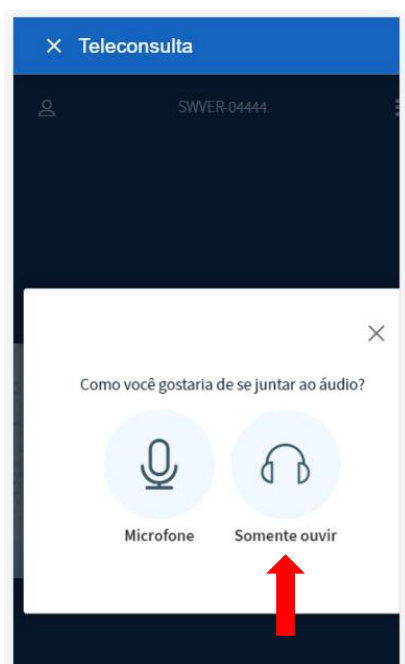


## 22. Habilitando o microfone

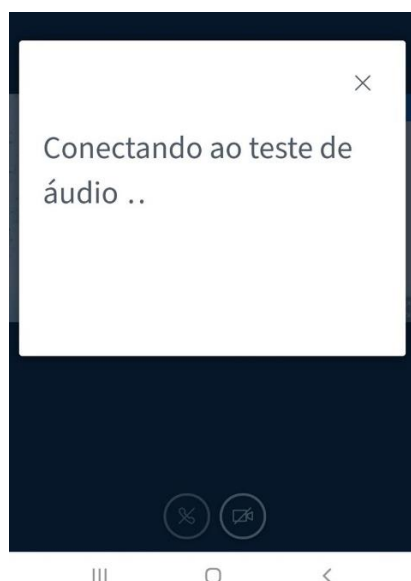
Quando a Teleconsulta iniciar, uma janela será exibida perguntando como o paciente gostaria de se juntar ao áudio: **Clique na opção Microfone.**

Na sequência um teste de áudio é exibido, fale algumas palavras ao microfone e **clique em Sim** se conseguir escutar o som.

Elaboração	Análise Crítica	Aprovação	Página 38 de 43
Rodrigo Morita	Cesar Rocha Camilo	Gisele Regina Pereira	



Aguarde o teste de áudio e clique em Sim (botão verde)



Elaboração	Análise Crítica	Aprovação	Página 39 de 43
Rodrigo Morita	Cesar Rocha Camilo	Gisele Regina Pereira	

## 23. Habilitando a câmera

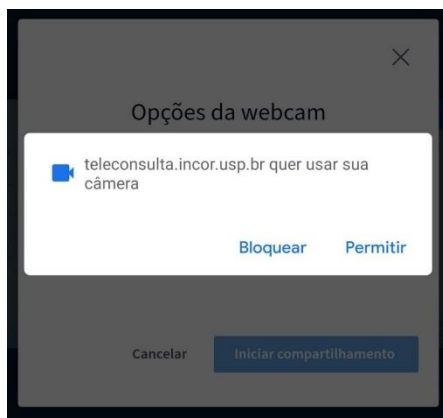
Ao entrar na sala de Teleconsulta você precisa habilitar a câmera.




Para habilitar a câmera clicando no ícone abaixo:



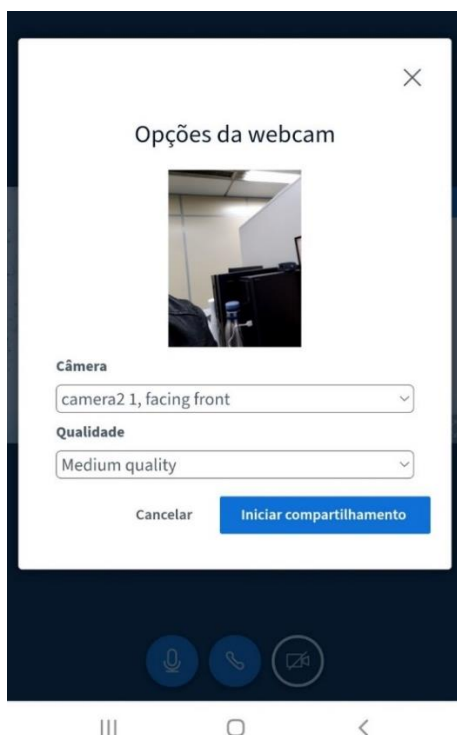
O navegador irá solicitar acesso à câmera. Clique em **Permitir**, para habilitar a câmera do seu celular.



Elaboração	Análise Crítica	Aprovação	Página 40 de 43
Rodrigo Morita	Cesar Rocha Camilo	Gisele Regina Pereira	

 <div> <b>MANUAL PORTAL DO PACIENTE APP</b> </div>	Código/Versão  <b>M - 001</b> <b>VER.00</b>
<div>Núcleo/Instituto</div> <div><b>NETI – Núcleo Especializado em Tecnologia da Informação</b></div>	

A imagem da câmera será exibida. Confirme clicando em **Iniciar compartilhamento**.



Pronto! Com o paciente e médico conectados a consulta será realizada.



Elaboração	Análise Crítica	Aprovação	Página 41 de 43
Rodrigo Morita	Cesar Rocha Camilo	Gisele Regina Pereira	



## MANUAL PORTAL DO PACIENTE APP


Código/Versão

**M - 001  
VER.00**

Núcleo/Instituto

**NETI – Núcleo Especializado em Tecnologia da Informação**

Elaboração	Análise Crítica	Aprovação	Página 42 de 43
Rodrigo Morita	Cesar Rocha Camilo	Gisele Regina Pereira	

	<b>MANUAL PORTAL DO PACIENTE APP</b>	Código/Versão
<p>Núcleo/Instituto</p> <p><b>NETI – Núcleo Especializado em Tecnologia da Informação</b></p>		<b>M - 001</b> <b>VER.00</b>

## CONTROLE DE REVISÕES

Versão	Elaboração	Data da Elaboração	Sumário de Alterações
	Aprovação	Data da Aprovação	
06	Cesar Rocha Camilo		Emissão Inicial
	Gisele Regina Pereira		

\_\_\_\_\_ **FIM DO DOCUMENTO** \_\_\_\_\_

Elaboração	Análise Crítica	Aprovação	Página 43 de 43
Rodrigo Morita	Cesar Rocha Camilo	Gisele Regina Pereira	