

Médico = Médico

HCP = Médico, enfermeiro, etc.

1. Médico está com dificuldade de se cadastrar no programa. Como posso ajudá-lo?

Para o médico se cadastrar no site, ele pode seguir os passos abaixo:

- Clicar em “Cadastre-se” na tela inicial;
- Selecionar a profissão;
- Inserir número de conselho e estado;
- Preencher e-mail, telefone e especialidade (no caso de médico especialista);
- Ler e aceitar o regulamento na íntegra;
- Indicar se deseja ser contatado para receber informações sobre o programa, assim como por qual meio preferencialmente.
- Clicar em “Cadastrar”.

O material disponível referente ao cadastro (“Cadastro Médicos” e “Cadastro Profissionais da Saúde”) também pode ser enviado ao médico, para que ele possa realizar o passo a passo para conseguir se cadastrar no programa. Para mais informações, orientar o médico entre em contato com o programa através do 0800 940 0163, ou pelo WhatsApp solicitando um contato (Programa de Suporte ao Monitoramento: 11 94937-8081 // Programa de Suporte ao Diagnóstico: 11 97380-8769). O CSA também pode sinalizar o Programa através do Portal da Força de Vendas.

2. Como faço quando um HCP cadastrado está com dificuldade de falar com o 0800 do Programa Rare?

O HCP pode acionar o Programa pelo WhatsApp solicitando um contato (Programa de Suporte ao Monitoramento: 11 94937-8081 // Programa de Suporte ao Diagnóstico: 11 97380-8769). O CSA também pode sinalizar o Programa através do Portal da Força de Vendas.

3. O médico quer vincular um HCP ao seu perfil no programa. Como posso instruí-lo?

Para o médico vincular um HCP ao seu perfil, ele pode seguir os passos abaixo:

- Realizar o Log-in no site do programa;
- Selecionar o programa conforme necessidade (Programa de Suporte ao Diagnóstico, Programa de Monitoramento);
- Clicar em “Gestão de Equipes”;
- Preencher os dados do profissional (credencial, UF, nome completo, e-mail e telefone) que deseja vincular ao seu perfil;
- Clicar em “Cadastrar”.

O material disponível referente ao vínculo (“Médico Delegando Profissional”) pode ser enviado ao médico, para que ele possa realizar o passo a passo para conseguir vincular o HCP. Para mais informações, orientar o médico entre em contato com o programa através

do 0800 940 0163, ou pelo WhatsApp solicitando um contato (Programa de Suporte ao Monitoramento: 11 94937-8081 // Programa de Suporte ao Diagnóstico: 11 97380-8769). O CSA também pode sinalizar o Programa através do Portal da Força de Vendas.

4. O médico quer aceitar um HCP no seu perfil no programa. Como posso instruí-lo?

Para o médico vincular um HCP ao seu perfil, ele pode seguir os passos abaixo:

- Realizar o Log-in no site do programa;
- Selecionar o programa conforme necessidade (Programa de Suporte ao Diagnóstico, Programa de Monitoramento);
- Clicar em “Gestão de Equipes”;
- No final da página, aparecem todos os profissionais que requisitaram vínculo ao médico, ele pode então Aceitar ou Declinar qualquer um dos requisitantes.

O material disponível referente ao vínculo (“Médico Aprovando Solicitação de Delegação”) pode ser enviado ao médico, para que ele possa realizar o passo a passo para conseguir vincular o HCP. Para mais informações, orientar o médico entre em contato com o programa através do 0800 940 0163, ou pelo WhatsApp solicitando um contato (Programa de Suporte ao Monitoramento: 11 94937-8081 // Programa de Suporte ao Diagnóstico: 11 97380-8769). O CSA também pode sinalizar o Programa através do Portal da Força de Vendas.

5. O HCP está com dificuldade de solicitar um determinado exame. Como posso ajudá-lo?

Para o médico solicitar um exame, ele pode seguir os passos abaixo:

- Realizar o Log-in no site do programa;
- Selecionar o programa conforme necessidade (Programa de Suporte ao Diagnóstico, Programa de Monitoramento);
- Clicar em “Solicitações de Exames”;
- Preencher “Suspeita Diagnóstica” e “Tipo de Solicitação”.
- Preencher dados referentes ao agendamento da coleta, dados para recebimento do kit, apoio de profissional para coleta e local da coleta.
- Clicar em confirmar.

Para mais informações, orientar o médico entre em contato com o programa através do 0800 940 0163, ou pelo WhatsApp solicitando um contato (Programa de Suporte ao Monitoramento: 11 94937-8081 // Programa de Suporte ao Diagnóstico: 11 97380-8769). O CSA também pode sinalizar o Programa através do Portal da Força de Vendas.

6. O HCP relatou dificuldades de acesso ao portal, o que devo fazer?

Orientar o HCP que entre em contato com o programa através do 0800 940 0163, ou pelo WhatsApp solicitando um contato (Programa de Suporte ao Monitoramento: 11 94937-8081 // Programa de Suporte ao Diagnóstico: 11 97380-8769). O CSA também pode sinalizar o Programa através do Portal da Força de Vendas.

7. Os kits solicitados pelo HCP não chegaram, como proceder?

Orientar que o HCP entre em contato com o Programa através do 0800 940 0163, ou pelo WhatsApp solicitando um contato (Programa de Suporte ao Monitoramento: 11 94937-8081 // Programa de Suporte ao Diagnóstico: 11 97380-8769). O CSA também pode sinalizar o Programa através do Portal da Força de Vendas.

8. O HCP está com dificuldade em emitir o voucher dos correios, como faço?

Os códigos dos correios são emitidos pelo Programa mediante solicitação em sistema. Casos em que o HCP já realizou a coleta e precisa apenas do código para o envio, é preciso abrir a solicitação “Envio de amostra em papel filtro” pelo site do Programa ou através do 0800.

9. O HCP está com dificuldade em solicitar e acompanhar o agendamento de uma coleta domiciliar, o que devo fazer?

Orientar que o HCP entre em contato com o Programa através do 0800 940 0163, ou pelo WhatsApp solicitando um contato (Programa de Suporte ao Monitoramento: 11 94937-8081 // Programa de Suporte ao Diagnóstico: 11 97380-8769). O CSA também pode sinalizar o Programa através do Portal da Força de Vendas.

10. Até o momento, a Azimute não conseguiu contratar um(a) enfermeiro(a) para a coleta domiciliar, como resolver o problema?

Orientar que o HCP entre em contato com o Programa através do 0800 940 0163, ou pelo WhatsApp solicitando um contato (Programa de Suporte ao Monitoramento: 11 94937-8081 // Programa de Suporte ao Diagnóstico: 11 97380-8769). O CSA também pode sinalizar o Programa através do Portal da Força de Vendas.

11. Enfermeiro(a) cooperado(a) aponta problema referente à pagamento. Por qual caminho ele(a) deve solicitar ajuda?

Orientar que o profissional entre em contato com a empresa responsável pelo pagamento (Integra) pelo **(11) 4083-9400** ou pelo orientacoes@coopintegra.com.br. Para informações adicionais, orientar que entre em contato com o Programa através do 0800 940 0163, ou pelo WhatsApp solicitando um contato (Programa de Suporte ao Monitoramento: 11 94937-8081 // Programa de Suporte ao Diagnóstico: 11 97380-8769). O CSA também pode sinalizar o Programa através do Portal da Força de Vendas.

12. HCP solicitou coleta via voucher. Como o resultado é disponibilizado?

As coletas via voucher são realizadas em um dos laboratórios credenciados ao redor do Brasil. Uma vez coletada, essa amostra é enviada para análise no DLE. O médico é notificado via e-mail assim que essa amostra for recebida pelo DLE. Os prazos de liberação são diferentes com base na doença/exame solicitado, mas em todos os casos o laudo é disponibilizado via plataforma do DLE para o médico solicitante. Caso o médico não tenha

cadastro na plataforma do DLE, um novo cadastro é gerado automaticamente e enviado para o e-mail do médico solicitante.

13. Como o HCP pode recuperar a senha do portal do DLE para acesso aos laudos?

O HCP pode recuperar a senha acessando o portal pelo <https://www.dle.com.br/>, e clicando na opção “Esqueci a senha”. Será aberta uma nova página onde o HCP deve clicar em “Esqueci Minha Senha”. Será aberta uma janela onde o HCP deverá selecionar a opção “Médico”, preencher o sexo, inserir seu e-mail e sua data de nascimento. Após realizar esses passos, os dados serão recebidos via e-mail, enviado pelo @grupopardini.com.br.

Ele também pode entrar em contato através do 0800 940 0163, ou pelo WhatsApp solicitando um contato (Programa de Suporte ao Monitoramento: 11 94937-8081 // Programa de Suporte ao Diagnóstico: 11 97380-8769). O CSA também pode sinalizar o Programa através do Portal da Força de Vendas. Nesses casos, é importante orientar os médicos de que os laudos são disponibilizados para o médico responsável que está descrito no envelope do kit.

14. Quando o HCP questiona sobre local onde ele pode fazer uma reclamação relacionada ao Programa, como orientá-lo?

O HCP que possui uma queixa sobre o programa/coleta, pode enviar um e-mail com a sua reclamação para o programa.screening@azimute.med.br ou optimalcare@azimute.med.br. Ele também pode entrar em contato através do 0800 940 0163, ou pelo WhatsApp solicitando um contato (Programa de Suporte ao Monitoramento: 11 94937-8081 // Programa de Suporte ao Diagnóstico: 11 97380-8769). Nesses casos, é muito importante que o CSA sinalize o Programa através do Portal da Força de Vendas.

15. [Fabry] Quais campos são prioridade/obrigatórios para o envio de lista de pacientes para coleta de screening?

Os campos obrigatórios são:

- Nome do paciente;
- Sexo;
- CPF;
- Data de nascimento.

O HCP pode ter acesso ao modelo da lista dentro da solicitação “Coleta na diálise” no site do Programa.

16. [Fabry] Médico quer solicitar Lyso-Gb3 para paciente. Quais informações do paciente ele precisa ter em mãos para esta solicitação?

As informações necessárias são:

- CPF;
- Nome completo;
- Sexo;

- Data de nascimento;
- Classificação Fabry;
- Telefone do Paciente;
- Cidade.

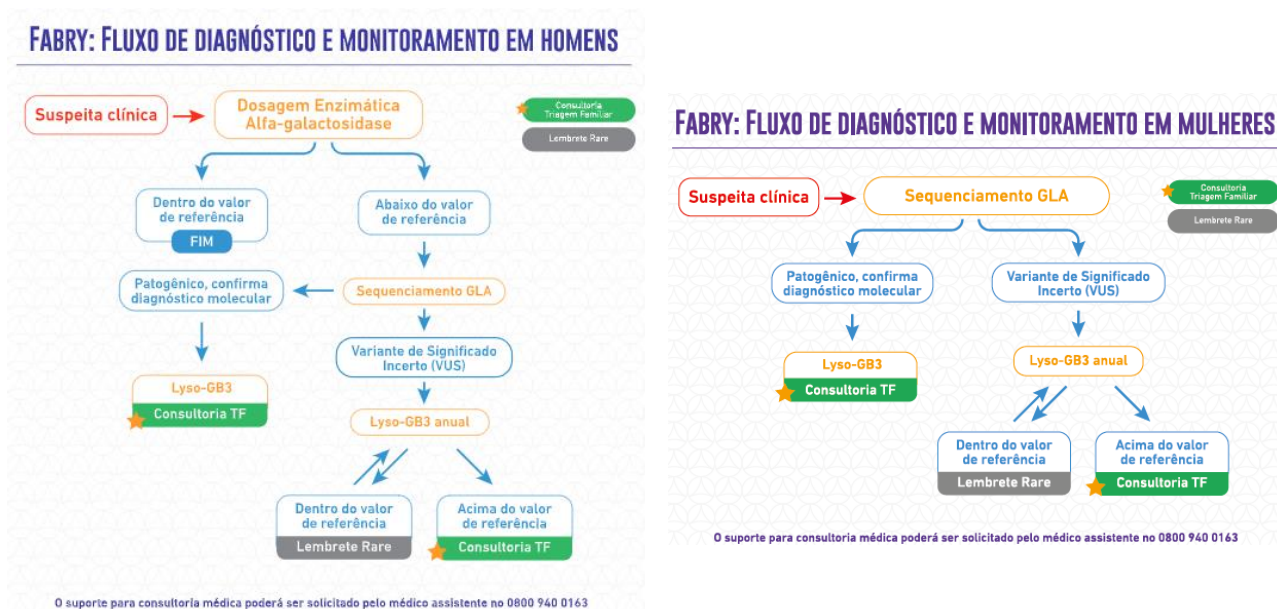
Esta solicitação deve ser feita através do Programa de Monitoramento.

17. [Fabry] O HCP possui um paciente com doença de Fabry. Como ele pode saber qual a classificação deste paciente (VUS, late onset, classic onset, não identificado)?

A classificação do quadro clínico do paciente está relacionada com a idade do surgimento dos sinais e sintomas característicos de Fabry. O quadro clínico é definido como CLÁSSICO quando tem as manifestações clínicas características de Fabry em idade jovem, geralmente antes dos 18 anos. O quadro clínico é definido como TARDIO (LATE ONSET) quando esses sinais e sintomas de Fabry aparecem depois da segunda década de vida do paciente, e normalmente acabam acometendo apenas um sistema principal. Já para os casos em que não se sabe qual a correlação da variante genética com o possível fenótipo esperado, o médico pode optar por classificar como não identificado, ou até mesmo pela classificação da variante genética (ex: VUS).

18. [Fabry] O médico possui algum questionamento referente ao fluxo de exames/diagnósticos em Fabry. Onde posso consultar?

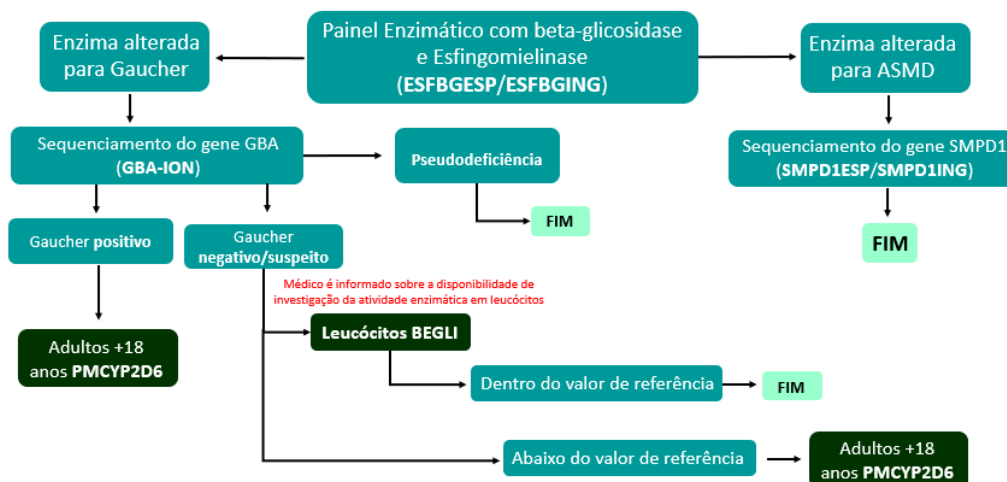
Os fluxos diagnósticos de Fabry podem ser conferidos no Sanofi Conecta ([Exames diagnósticos para doença de Fabry \(sanoficonecta.com.br\)](https://sanoficonecta.com.br)).



19. [ASMD/Gaucher] O médico possui algum questionamento referente ao fluxo de exames/diagnósticos em ASMD/Gaucher. Onde posso consultar?

O fluxo diagnóstico pode ser conferido no Sanofi Conecta ([Exames diagnósticos para doença de Gaucher \(sanoficonecta.com.br\)](https://sanoficonecta.com.br)).

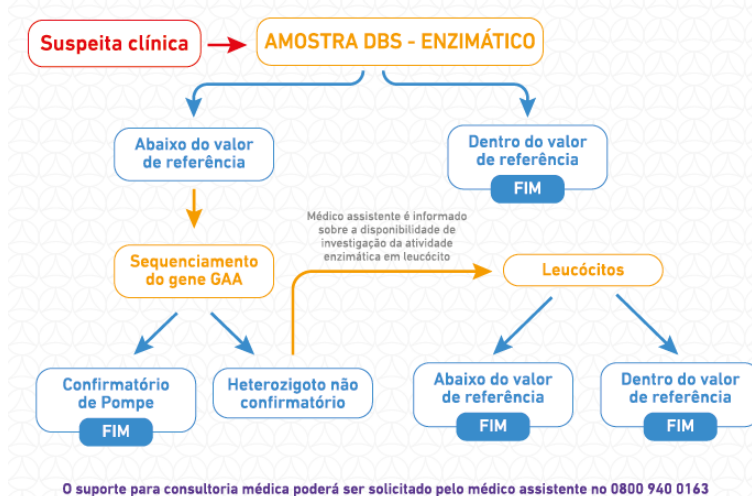
ASMD/GAUCHER



20. [Pompe] O médico possui algum questionamento referente ao fluxo de exames/diagnósticos em Pompe. Onde posso consultar?

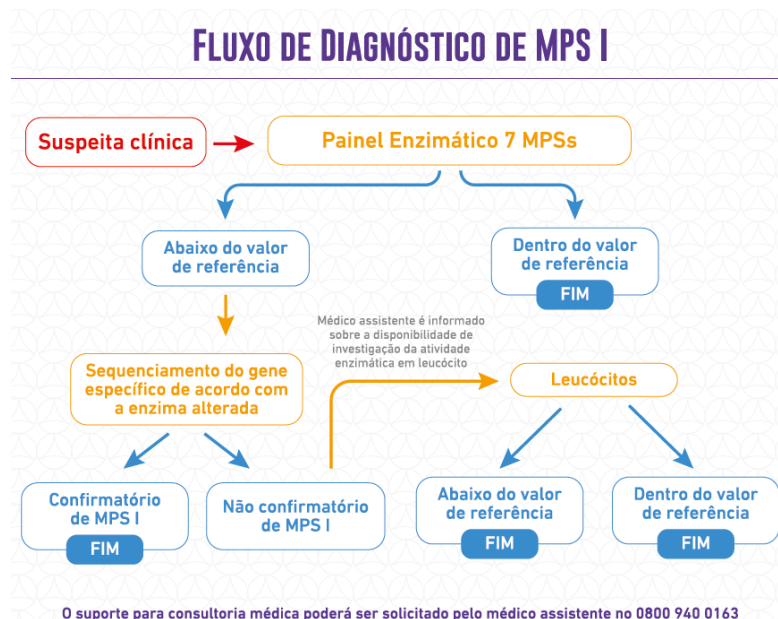
O fluxo diagnóstico de Pompe pode ser conferido no Sanofi Conecta ([Exames diagnósticos para doença de Pompe \(sanoficonecta.com.br\)](https://sanoficonecta.com.br)).

FLUXO DIAGNÓSTICO DA DOENÇA DE POMPE

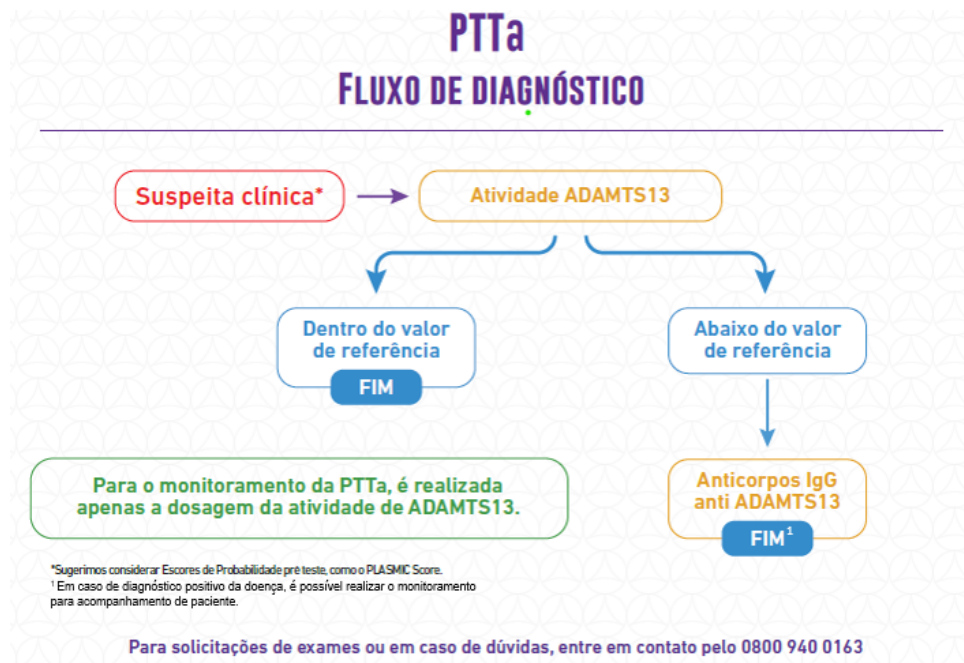


21. [MPSI] O médico possui algum questionamento referente ao fluxo de exames/diagnósticos em MPSI. Onde posso consultar?

O fluxo diagnóstico de MPS I pode ser conferido no Sanofi Conecta ([Exames diagnósticos para MPS I \(sanoficonecta.com.br\)](https://sanoficonecta.com.br)).



22. [PTTa] O médico possui algum questionamento referente ao fluxo de exames/diagnósticos em PTTa. Onde posso consultar?



23. [PTTa] HCP solicitou a coleta para ADAMTS13, já se passaram 48h e o laudo ainda não foi enviado. O que devo fazer?

Os laudos de ADAMTS13 não são enviados, eles são disponibilizados na plataforma do HIAE e o médico recebe o login pelo e-mail cadastrado no site do Programa.

Orientar que o HCP entre em contato com o Programa através do 0800 940 0163, ou pelo WhatsApp solicitando um contato (Programa de Suporte ao Monitoramento: 11 94937-8081 // Programa de Suporte ao Diagnóstico: 11 97380-8769). O CSA também pode sinalizar o Programa através do Portal da Força de Vendas.