



Descritivo do Serviço

Psicólogo Online





O que é o Serviço de Psicólogo Online

O serviço da Vitale Assist oferece acesso a sessões com psicólogos, realizadas por videochamada, com qualidade, segurança e sigilo profissional.

O usuário agenda sua consulta via WhatsApp e realiza o atendimento de forma 100% digital, sem necessidade de deslocamento ou instalação de aplicativo.

Cada especialidade possui uma frequência ideal definida:

O pagamento é feito via PIX, com valor fixo por consulta.

Exemplo Prático de Uso do Serviço

Situação:

Juliana está se sentindo sobrecarregada emocionalmente e decide iniciar sessões de psicologia.

Passo a passo:

1. Juliana acessa o WhatsApp da Vitale Assist.
2. Informa que deseja atendimento psicológico, escolhe dias e horários disponíveis e confirma seus dados.
3. A equipe agenda a sessão e envia o link da videochamada.
4. No dia e horário marcados, Juliana realiza sua sessão com a psicóloga, de forma sigilosa e segura.
5. Caso precise, Juliana poderá adquirir outra consulta sem carência ou limitação.

SUMÁRIO

04	—	Canais para Acionamento
04	—	Abrangência do Serviço
04	—	Especialidades Disponíveis
04	—	Valor da Coparticipação
04	—	Carência
04	—	Limite de Utilização
05	—	Como Utilizar
06	—	Políticas
07	—	Dúvidas Frequentes

Canais para Acionamento

- WhatsApp: (21) 99589-9725

Abrangência do Serviço

Cobertura nacional: o serviço está disponível em todas as regiões do Brasil.

Especialidades Disponíveis

Este serviço oferece acesso a consultas com psicólogos qualificados, realizadas por videochamada.

Valor da Coparticipação

O valor da consulta de psicologia será pago à vista via PIX.

Cada consulta tem o valor de coparticipação no valor de R\$50,00

Carência

Este produto possui uma carência de 72h úteis após a adesão.

Limite de Utilização

Este produto, por padrão, não possui limite de utilização. Serão baseados no número de consultas a serem contratadas.

Como Utilizar: Solicitação via WhatsApp ou Link

1ª ETAPA: Contato Inicial

Ao acessar o WhatsApp e escolher a opção desejada.

Observação: somente os serviços incluídos no plano contratado estarão disponíveis para acionamento.

Atendimento humano disponível de segunda a sexta-feira, das 09h às 18h (exceto feriados).

2ª ETAPA: Confirmar data de nascimento

A atendente virtual solicitará a confirmação da data de nascimento do paciente.

Atenção: o atendimento está disponível apenas para pacientes com idade superior a 13 anos.

3ª ETAPA: Aprovação das condições de realização da consulta

Antes do envio do link da consulta, o usuário deve concordar com as condições de realização, que incluem:

- Manter o celular ligado e acompanhar a fila de atendimento até ser chamado
- Estar em local calmo e silencioso durante a teleconsulta
- Ao ser chamado, realizar a leitura e aceite do Termo de Consentimento e ativar a câmera e o microfone
- Ao final da consulta, avaliar o atendimento – isso ajuda a aprimorar nossos serviços

4ª ETAPA: Aprovação dos requisitos de realização da consulta

Após aceitar as condições, o usuário deverá confirmar que atende aos seguintes requisitos técnicos para a realização da teleconsulta:

- Ambiente bem iluminado, calmo e sem ruídos
- Câmera e microfone habilitados
- Internet estável, preferencialmente via Wi-Fi
- Navegador compatível e atualizado:
- iOS: Safari ou Chrome
- Android: Chrome, Firefox ou Edge

5ª ETAPA: Recebimento do Protocolo e Link da consulta

O usuário receberá um protocolo da solicitação e o link de acesso à fila de atendimento da teleconsulta.

Ao clicar no link, será direcionado automaticamente ao navegador, onde aguardará ser chamado. Se houver outro atendimento em andamento, o sistema informará a posição na fila e o tempo estimado de espera.

Política de Reagendamento

- Reagendamentos devem ser solicitados com antecedência mínima de 72 horas úteis da consulta agendada.
- Em caso de não comparecimento sem aviso (no-show), o reembolso não será concedido.

Dúvidas Frequentes

Poderei ser atendido sempre pelo mesmo profissional?

Não há garantia de que determinado(a) profissional que já realizou um determinado atendimento em favor do(a) usuário mantenha seus atendimentos por meio da plataforma. No caso de um profissional de saúde não mais prestar atendimentos por meio da plataforma não haverá qualquer obrigação da plataforma em informar os dados e contatos deste profissional ao(à) usuário(a), tendo em vista se tratar de informações pessoais e confidenciais do(a) profissional.

Quais são os canais para agendamento?

Através do WhatsApp no número (21) 99589-9725, de Segunda a Sexta Feira, das 09:00 às 18:00.

Caso tenha alguma divergência ou não conformidade, qual canal devo contatar?

Através do WhatsApp no número (21) 99589-9725, de Segunda a Sexta Feira, das 09:00 às 18:00.