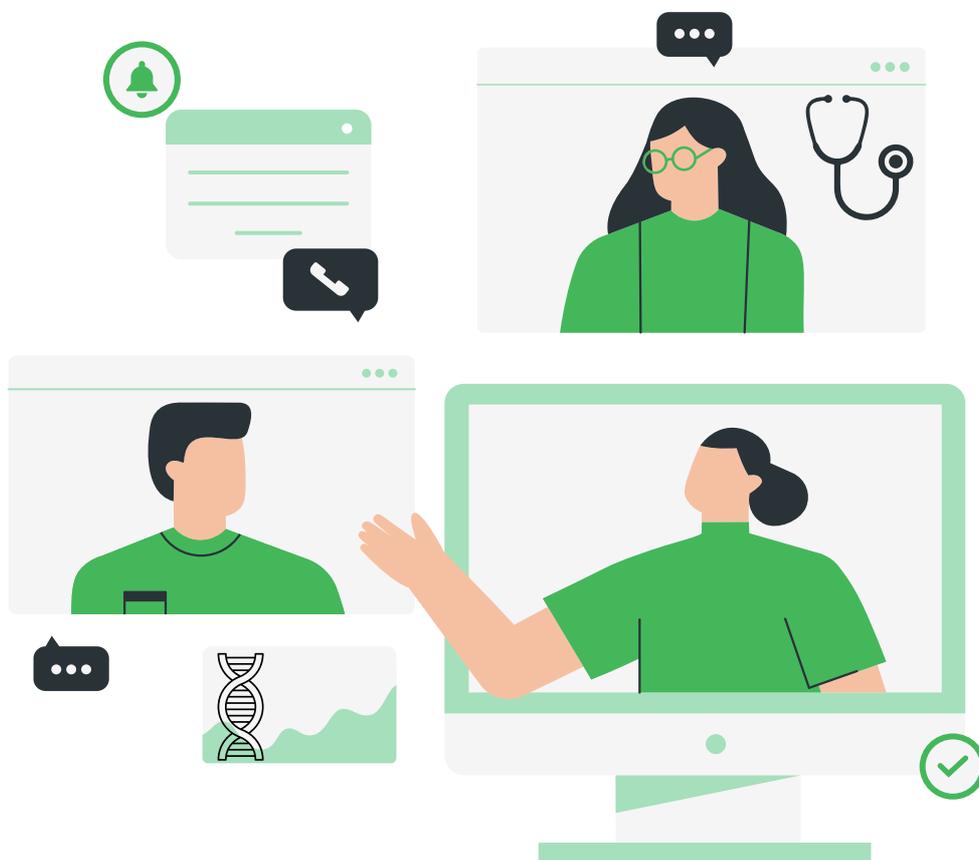


Manual videoconsulta: Orientações para Apoiar o Utente



Índice

Para que servem estas orientações?	1
Qual a preparação necessária para a videoconsulta?	2
Como preparar o utente para a videoconsulta?	2
De que forma pode ser feito o acesso à videoconsulta?	3
Como é que o utente pode aceder ao <i>link</i> ?	3
Depois de clicar no <i>link</i> , o que é necessário?	3
O utente está com dificuldade em aceder à videoconsulta, como proceder?	7
O utente não recebeu o email. O que fazer?	7
O email do utente está errado. O que devo fazer?	8
O utente vê um erro de “navegador não suportado”. O que devo fazer?	8
O utente vê um erro de “o seu navegador parece estar desatualizado”. O que devo fazer?	9
É possível a partilha de ficheiros? Como se processa?	10
O utente tem ficheiros a partilhar com o médico, como o pode fazer?	10
Caso esteja a utilizar o Computador	10
Caso esteja a utilizar o smartphone ou tablet	11
O que esperar depois da videoconsulta?	12
O que é esperado do médico quando a videoconsulta terminar?	12
O que é esperado do utente quando a videoconsulta acabar?	12

Para que servem estas orientações?

No sentido de prestar o apoio necessário ao utente, recomenda-se a leitura do presente documento. Dessa forma, será possível responder a questões colocadas pelos utentes sobre:

- Preparação para a videoconsulta
- Acesso à videoconsulta
- Dúvidas e dificuldades técnicas
- Partilha de Ficheiros
- O que esperar após a videoconsulta

Caso a resposta à dificuldade apresentada pelo utente não possa ser encontrada no presente documento e sempre que necessário, pode ainda ser enviada uma mensagem através do chat de apoio (canto inferior esquerdo), para que a equipa técnica da plataforma de videoconsulta possa ajudar na resolução do problema.

1. Qual a preparação necessária para a videoconsulta?

1.1 Como preparar o utente para a videoconsulta?

No momento de criação da videoconsulta, o utente receberá um SMS e um email a notificar do agendamento da videoconsulta, onde consta a hora de início e o médico que a vai realizar, bem como mais algumas orientações para a preparação da videoconsulta, nomeadamente:

- Motivo da videoconsulta
- Sintomas e medicação atual
- Informação relevante do seu historial clínico e familiar
- Fotografias/exames a partilhar

E garantir:

- Boas condições de iluminação bem como um ambiente calmo e silencioso
- Dispositivo com Câmera, Microfone e colunas funcionais
- Bom acesso à internet
- Navegador compatível* e atualizado

*Chrome, Firefox, Edge, Safari, Samsung Internet, Android Browser - mediante o dispositivo que utilizar

O acesso à videoconsulta é disponibilizado com 5 minutos de antecedência face à hora de início prevista. Para dar início à consulta, o utente que irá receber, tanto por email como por SMS, um *link* que dá acesso à videoconsulta.

Ao entrar na vídeoconsulta, o utente deverá dar permissão à câmara e ao microfone. Poderá, se necessário, partilhar ficheiros com o médico através da aba 'Ficheiros'.

2. De que forma pode ser feito o acesso à videoconsulta?

2.1 Como é que o utente pode aceder ao *link*?

Uma vez que o *link* será enviado de duas formas distintas (email e SMS), o utente poderá optar pelo meio que lhe for mais conveniente para dar início à videoconsulta. Considerando que vai usar SMS, poderá clicar no *link* recebido (a mensagem diz “Vídeoconsulta prestes a iniciar. Ligue-se agora em <https://knok.care/---->”) para que seja aberto num navegador ou copiar o *link* para abrir no navegador pretendido.

Se o utente preferir aceder à videoconsulta através do email, poderá aceder a um destes dois emails:

2.1.1 Quando a videoconsulta passa para preparando (5 minutos antes da hora prevista):

Assunto: Próxima consulta

Corpo: “Caro(a) ..., Está prestes a começar a sua consulta.”

Ação: Botão “Prosseguir para a vídeo consulta”, que dará acesso.

2.1.2 Quando a videoconsulta passa para iniciada (quando o médico começa a videoconsulta - iniciada):

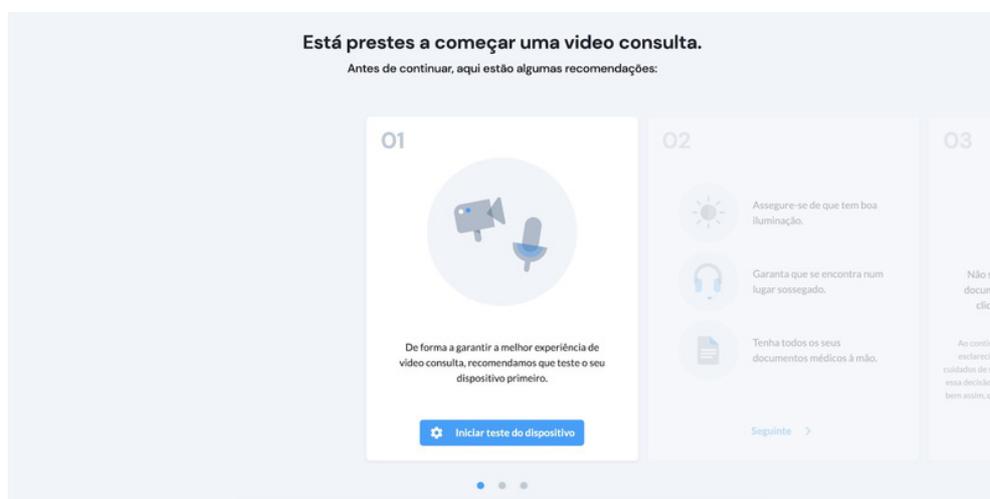
Assunto: Iniciar Vídeo Consulta – Dr(a) {nome do médico}

Corpo: “Caro(a) ..., A vídeo consulta vai iniciar.”

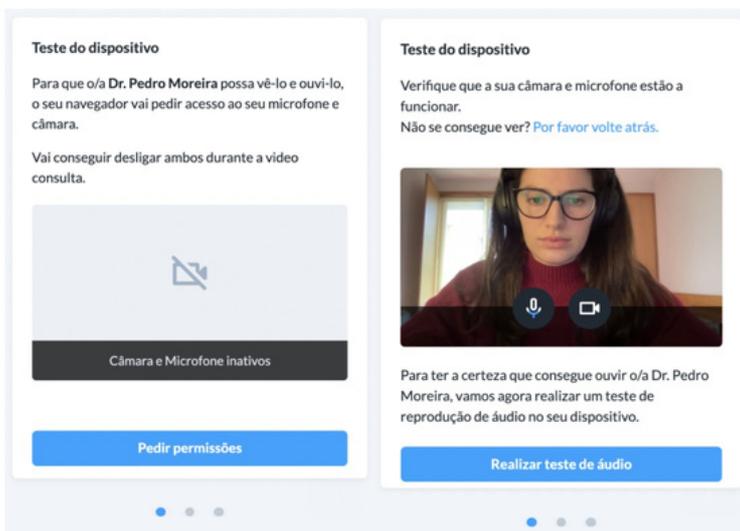
Ação: Botão “Prosseguir para a vídeo consulta”, que dará acesso.

2.2 Depois de clicar no *link*, o que é necessário?

Ao clicar para aceder à videoconsulta, o utente verá o primeiro de três cartões com breves instruções, e que permite dar permissões de acesso à câmara e ao microfone, bem como testar se a câmara, microfone e som estão funcionais:



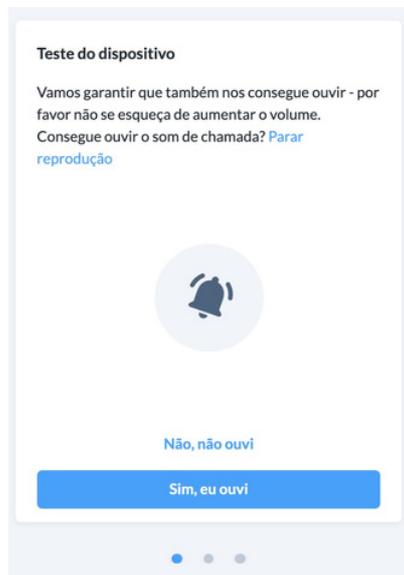
Ao clicar para iniciar o teste do dispositivo, poderá ter de clicar em "Pedir Permissões". Depois de terem sido permitidas, o utente poderá confirmar o correto funcionamento da câmara e microfone.



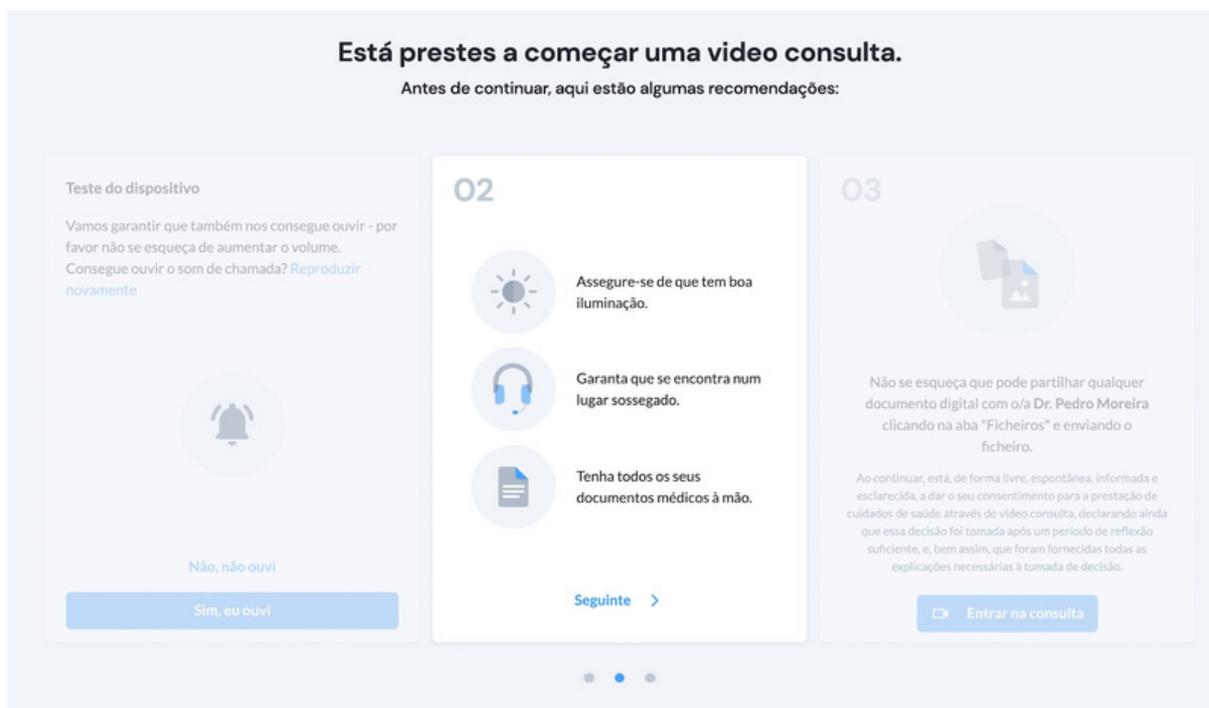
Caso as permissões tenham sido bloqueadas, o utente terá instruções para as conceder, adaptadas ao dispositivo e navegador utilizado.

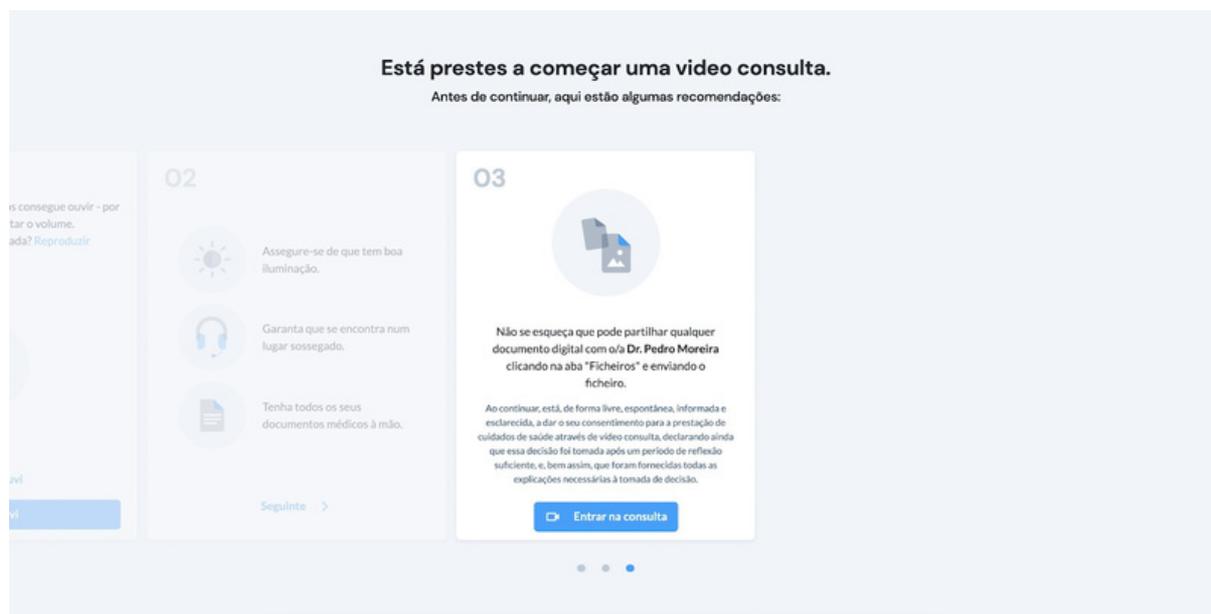


Depois de garantir que a câmara e o microfone estão operacionais, o utente pode então testar o som do dispositivo, conforme imagem abaixo. Tal como no caso das permissões, também serão dadas algumas instruções para as situações em que o utente não ouve o som.



Feito o teste ao dispositivo, o utente pode então prosseguir para os cartões seguintes, para algumas orientações e entrada na videoconsulta, respetivamente:





Ao clicar para "Entrar na consulta", o utente entrará no ecrã de videoconsulta, onde poderá realizar a vídeoconsulta e partilhar ficheiros com o médico.

Este será o procedimento para a primeira vez que o utente entrar na videoconsulta num novo navegador de um novo dispositivo. Depois de passar pelo guia uma primeira vez, apenas terá de confirmar novamente as permissões nas videoconsultas seguintes.

3. O utente está com dificuldade em aceder à videoconsulta, como proceder?

3.1 O utente não recebeu o email. O que fazer?

Caso o utente não tenha recebido os emails, por favor confirme se tem ligação à internet e verifique a caixa de correio de “lixo” ou “indesejado” ou “spam” no email. Adicionalmente, atualize a página (fazer *refresh*) e confirme novamente, uma vez que poderá haver alguma demora na receção do email. Caso o email não esteja em nenhuma dessas caixas, confirmar que o endereço de email está correto.

Se confirmar que está correto, e o email não estiver em nenhuma das caixas do correio, solicitar que lhe seja enviada nova notificação.

Como alternativa, confirmar se recebeu SMS e, caso o tenha recebido, sugere-se que entre na videoconsulta por essa via. O passo indicado acima servirá também para reenvio de SMS, caso o utente não o tenha recebido.

3.2 O email do utente está errado. O que devo fazer?

Se o email do utente estiver errado, por favor solicite a atualização do mesmo no seu perfil de utilizador.

3.3 O utente vê um erro de “navegador não suportado”. O que devo fazer?

Nesses casos, verificar qual o dispositivo que o utente está a usar e qual o navegador em que abriu o *link*. Os navegadores suportados, à data de atualização do documento, são os seguintes:

Desktop:

- Chrome: 77,
- Firefox: 69,
- Edge: 18 (em Windows),
- Edge: 79 (em MacOS),
- Safari: 12.2 (apenas MacOS).

iOS:

- Safari/Mobile Safari: 12

Android:

- Chrome/Chrome WebView: 71,
- Edge: 42,
- Opera/Opera Tablet: 53,
- Samsung Browser: 9.2,
- Android Browser: 4

3.4 O paciente vê um erro de “o seu navegador parece estar desatualizado”. O que devo fazer?

Nesses casos, confirmar qual o dispositivo que o utente está a usar e qual o navegador em que abriu o *link*. Pedir para aceder à *store* (nas versões *mobile*), para ver qual a versão do navegador. Em computador, pedir para atualizar.

Para que a atualização surta efeito, deverá ser reiniciado o *browser*.

4. É possível a partilha de ficheiros? Como se processa?

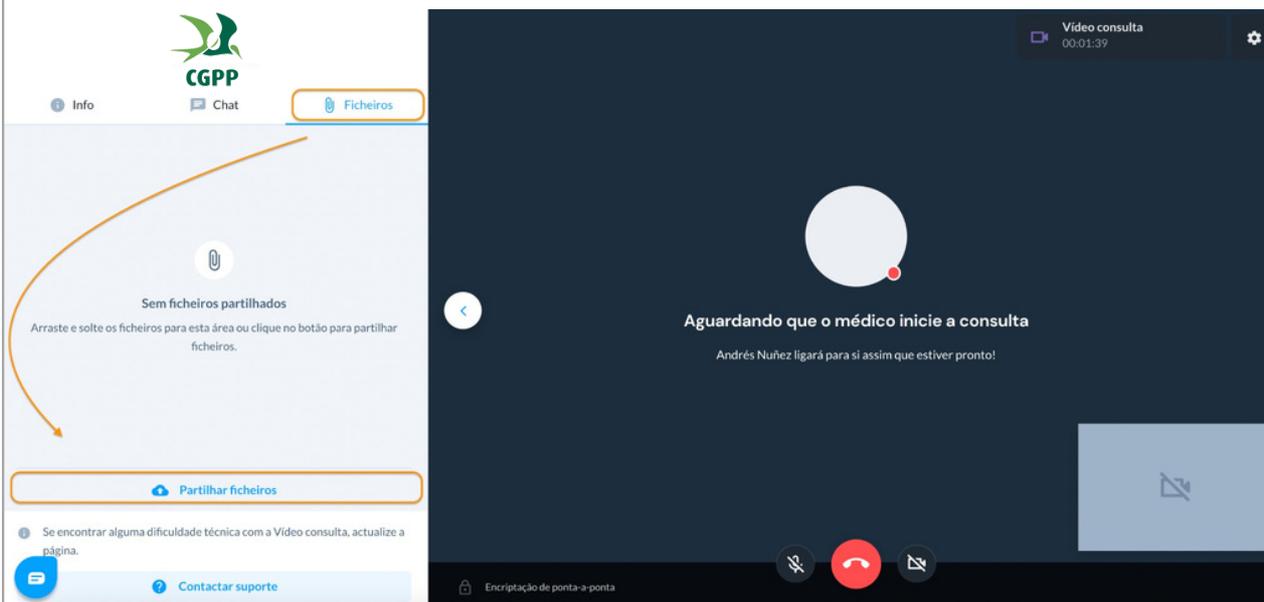
4.1 O utente tem ficheiros a partilhar com o médico, como o pode fazer?

O utente poderá partilhar ficheiros com o médico, de forma segura, através da plataforma de vídeoconsultas. Depois de aceder ao *link* disponibilizado e concedidas as permissões necessárias, o utente poderá escolher quais os ficheiros a partilhar com o médico.



4.1.1 Caso esteja a utilizar o Computador

Caso esteja a utilizar o computador, basta clicar para “Fazer *upload* de ficheiros”, seleccionando o ficheiro a partilhar, de forma similar ao que acontece quando se pretende anexar ficheiros num email.



4.1.2 Caso esteja a utilizar o *smartphone* ou *tablet*

Caso esteja a utilizar o *smartphone* ou *tablet*, basta clicar na seta disponível na lateral do ecrã, acedendo de seguida aos ficheiros, clicando em “Partilhar ficheiros” e seleccionando o ficheiro a partilhar ou tirando uma nova fotografia.



Se encontrar alguma dificuldade técnica com a Video consulta, actualize a página.

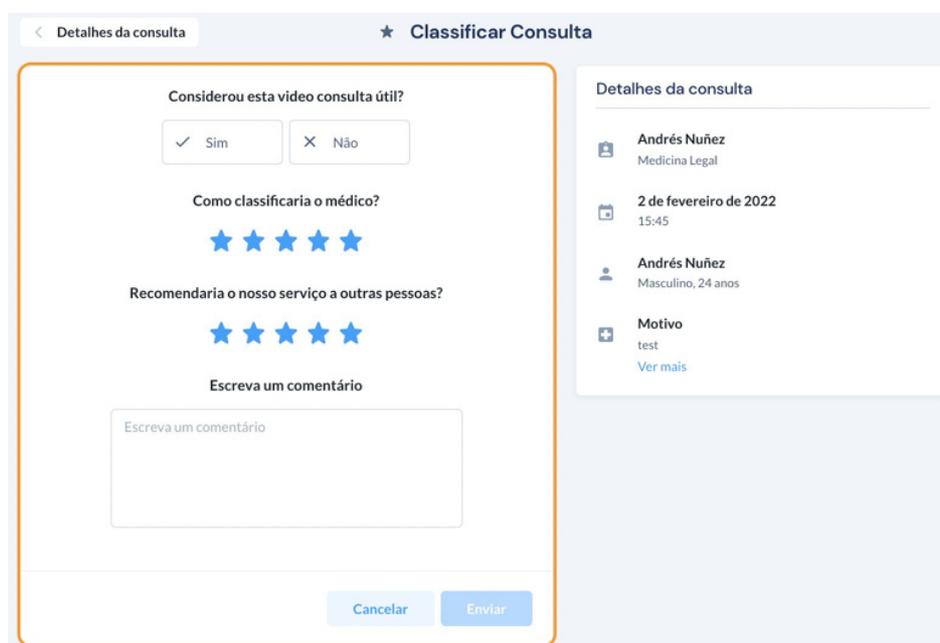
5. O que esperar depois da videoconsulta?

5.1 O que é esperado do médico quando a videoconsulta terminar?

No final da videoconsulta, o médico fará um registo clínico da mesma, que ficará arquivado eletronicamente no CGPP (i3S) e poderá ser facultado ao utente quando solicitado.

5.2 O que é esperado do utente quando a videoconsulta acabar?

No final da videoconsulta, o utente terá um breve formulário para completar relativamente à avaliação da experiência de vídeo. Todas as respostas são arquivadas e serão partilhadas periodicamente com a equipa. O formulário para avaliação da experiência ao utente é o seguinte:



< Detalhes da consulta ★ Classificar Consulta

Considerou esta videoconsulta útil?

✓ Sim ✗ Não

Como classificaria o médico?

★ ★ ★ ★ ★

Recomendaria o nosso serviço a outras pessoas?

★ ★ ★ ★ ★

Escreva um comentário

Escreva um comentário

Cancelar Enviar

Detalhes da consulta

Andrés Nuñez
Medicina Legal

2 de fevereiro de 2022
15:45

Andrés Nuñez
Masculino, 24 anos

Motivo
test
[Ver mais](#)



O Centro de Genética Preditiva e Preventiva (CGPP) do Instituto de Biologia Molecular e Celular (IBMC) é um centro clínico que presta serviços de testes genéticos e consultas de aconselhamento genético, genética médica e de outras especialidades. Dispõe de uma equipa clínica e técnico-científica especializada que garante o apoio e proximidade ao médico prescritor. Aposta na tecnologia de Sequenciação de Nova Geração (NGS), em particular, no estudo do Exoma como ferramenta para alcançar o diagnóstico genético. Disponibiliza mais de 250 painéis NGS MultiGene distintos e testes para mais de 1000 doenças diferentes.

CGPP - Centro Genética Preditiva e Preventiva
IBMC - Instituto de Biologia Molecular e Celular

Rua Júlio Amaral de Carvalho nº45
4200-135 Porto
www.cgpp.pt
contacto.cgpp@ibmc.up.pt



LABORATÓRIO
ACREDITADO
ISO 15189