



Atendimento médico LumiMed: Grade de Horário e Protocolos

1. Grade de Horários

Legenda: Todas = Chat, voz e vídeo	Plantão			Agendamento				
	Clínico geral adulto/infantil	Receitas	Veterinária	Dermatologista	Ginecologista	Nutricionista	Psicólogo	Treinador
Precisa de agendamento	Não	Não	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Tempo de consulta	Sem limite	Sem limite	Sem limite	20 min	20 min	30 min	30 min	15 min
Modalidade de consulta	Todas 07h~00h Chat: 00h~07h	Chat	Todas	Chat	Chat	Todas	Vídeo e voz	Todas
Disponibilidade	24 horas/7 dias (inclui feriado)	Dias úteis: 07h~19h*	Dias úteis: 09h~14h - 16h~19h Final de semana: 15h~16h	Seg, qua e qui: 19h~22h Terça e Sexta: 13h~18h	Dias úteis 08h~12h	Dias úteis: 07h~22h Sábado: 09h~11h	Dias úteis: 07h~22h Sábado: 09h~21h	Dias úteis: 07h~22h Sábado: 09h~12h
Periodicidade mínima	Não há	Não há	Não há	1 consulta a cada 2 semanas	1 consulta a cada 2 semanas	1 consulta a cada 4 semanas	1 consulta a cada 2 semanas	1 consulta a cada 4 semanas

2. Protocolo de Atendimento

Psicologia

- Consultas de 15 em 15 dias
- O propósito principal do aplicativo é dar acolhimento e suporte psicológicos para situações de maior prioridade, em especial para proporcionar alívio mais imediato nas situações de sofrimento mental e emocional.
- Os atendimentos serão realizados através de ligação de voz ou vídeo a preferência do cliente, via app LumiMed ou Google Meet em caso de falhas, sendo que os links para o Google Meet serão enviados por mensagem de texto na plataforma LumiMed.
- Cabe a responsabilidade do cliente enviar mensagens ao profissional para que o chat seja aberto, possibilitando a realização da consulta.



Atendimento médico LumiMed: Grade de Horário e Protocolos

- O Cliente em nenhuma hipótese terá consultas com prazo menor que 15 dias entre uma sessão e outra.

Nutrição

- Sessões ilimitadas com periodicidade mínima de 30 dias entre cada encontro.
- O protocolo não reinicia ao fim do ano, troca de nutricionista e outras condições.
- Após o fim do protocolo é possível realizar uma manutenção trimestral.
- No primeiro contato é feita uma Anamnese do paciente e após esse momento o agendamento de consulta;
- Prazo para envio da dieta é de 3 dias úteis após a consulta.

Treinador Físico

- No primeiro contato é feita uma Anamnese do paciente e após esse momento o agendamento de consulta
- O seu treino estará disponível no aplicativo MFit Personal até três dias úteis após a consulta. O acesso será enviado pelo treinador.
- A rotina de treino é uma evolução constante e por isso é importante reajustá-lo a cada 30 dias.
- Sabemos que dúvidas podem surgir, então em até 7 dias após receber a planilha você poderá enviar uma mensagem para solicitar algum ajuste. Nossa sugestão é que coloque o máximo de dúvidas na mensagem.
- É de responsabilidade do usuário enviar mensagens no chat para iniciar a consulta.
- Prazo mínimo entre cada consulta é de 30 dias.

Teleorientação PETs (Cães e Gatos)

- Teleorientação para cães e gatos. Modelo em fase de aprimoramento.
- 3 horas por dia, de segunda a sexta-feira.
- Sem necessidade de agendamento.
- O profissional pode fornecer pedido de exames e prescrição de receitas.