

Manual de Utilização

Passo a passo



Introdução

Olá!

Que bom ter você aqui conosco! Saiba que estamos prontos para ajudar em tudo o que for preciso. O nosso trabalho é tornar a sua jornada psicoterapêutica **um processo incrível.**

Por isso, preparamos este manual com o passo a passo de como acessar o seu benefício de saúde mental. É um caminho bem simples e fácil, que você pode acessar a qualquer hora e lugar.

Entenda como acessar a nossa plataforma de psicoterapia online, como encontrar o profissional que você quiser escolher, como agendar e reagendar suas consultas e também como acessar a sala de atendimento na hora da consulta. **Está tudo aqui.**

O mais importante para nós é você cuidar do seu bem-estar. **Qualquer dúvida, pode contar com a gente!**

Vamos juntos!



1. Acesso ao site e cadastro

Passo nº1 – Para realizar seu cadastro na plataforma da Psicologia Viva, acesse o site www.psicologiviva.com.br, clique em “**Entrar**”.



Plano de saúde | Nossos Especialistas | Sou psicólogo | Para sua Empresa | Ética | Blog | Cadastrar

Entrar

Psicólogos e terapia online ao seu alcance

Agora você pode conversar com um psicólogo online a qualquer hora com sigilo e segurança através da nossa plataforma de telepsicologia

Agende já sua consulta



1. Acesso ao site e cadastro

Passo nº2 – Clique em “Ainda não possui cadastro? Crie uma conta!”

Depois selecione “Plano de Saúde”



Acesse sua conta

Login

Senha

ENTRAR

[ESQUECI MINHA SENHA](#)

[Ainda não possui cadastro? Crie uma conta!](#)



Cadastro de Paciente

Antes de mais nada, precisamos saber:
Você utilizará o seu plano de saúde para
agendar suas consultas?

PARTICULAR



PLANO DE SAÚDE



CONVÊNIO EMPRESARIAL



[< VOLTAR](#)

É profissional de psicologia? [Crie uma conta!](#)



1. Acesso ao site e cadastro

Passo nº3 – Selecione o seu plano de saúde Unimed Norte Paulista

psicologia viva

Criar uma nova Conta

Paciente - Plano de Saúde

ⓘ O prazo para liberação das consultas é de até 3 dias úteis contados a partir da data de solicitação.

Plano de Saúde

Unimed Norte Paulista

Número da Carteirinha

0 / 255

Documentação (0 / 4)

Retire seu documento do plástico, para que seus dados possam ser corretamente identificados.

- Documento com Foto (Frente)
- Documento com Foto (Verso)
- Carteirinha do Plano de Saúde

< VOLTAR

AVANÇAR >

1. Acesso ao site e cadastro

Passo nº4 – Insira o número da sua carteirinha (é um número grande que consta na sua carteirinha) e os documentos: documento com foto (frente e verso) e a carteirinha do plano de saúde.. As fotos ou escaner dos documentos já devem estar salvas, pois não é possível tirar fotos. Após inserir, clique em **“Avançar”**.

psicologiaviva

Criar uma nova Conta

Paciente - Plano de Saúde

O prazo para liberação das consultas é de até 3 dias úteis contados a partir da data de solicitação.

Plano de Saúde 1

Unimed Norte Paulista

Dados Pessoais 2

Número da Carteirinha 0 / 255

Documentação (0 / 4)

Retire seu documento do plástico, para que seus dados possam ser corretamente identificados.

Documento com Foto (Frente)

Documento com Foto (Verso)

Carteirinha do Plano de Saúde

VOLTAR AVANÇAR

1. Acesso ao site e cadastro

Passo nº5 – Preencha com seus dados cadastrais e insira sua senha. Após isso, clique em “Avançar”.



Nome Completo

E-mail

 Celular

CPF

 Data de nascimento

Senha  0 / 50

Confirmar Senha  0 / 50

Declaro que li e concordo com os [Termos de serviço](#).

< VOLTAR

AVANÇAR >



1. Acesso ao site e cadastro

Passo nº6 – Pronto! Seu cadastro foi criado com sucesso.



Criar uma nova Conta

Paciente - Plano de Saúde



Cadastrado com Sucesso

Para utilizar o sistema, clique no botão abaixo e retorne à tela de login.

[< RETORNAR AO LOGIN](#)

Após ser cadastrado, a autorização dos atendimentos passará pela análise da sua operadora. Caso você seja um paciente elegível para realização dos atendimentos, será liberado 01 consulta/avaliação e após o término desta 1ª consulta de avaliação, serão liberados pacotes de 5 em 5 sessões que passarão pela análise do seu plano de saúde.

2. Agendando a consulta

Passo nº1 – Acesse o site www.psicologiaviva.com.br, clique em “Entrar”. Insira o login que será sua carteirinha e senha que foi escolhida no momento do cadastro.



The image shows the login page for psicologiaviva.com.br. At the top, there is the logo for psicologiaviva, which consists of a stylized human figure with arms raised in purple and green, followed by the text "psicologiaviva" in purple. Below the logo, the text "Acesse sua conta" is displayed. There are two input fields: the first is labeled "Login" and contains a person icon and the text "Login"; the second is labeled "Senha" and contains a key icon and a toggle icon for password visibility. Below these fields is a grey button labeled "ENTRAR". Underneath the button is a link that says "ESQUECI MINHA SENHA". At the bottom, there is a link that says "Ainda não possui cadastro? Crie uma conta!".

psicologiaviva

Acesse sua conta

Login

Senha

ENTRAR

ESQUECI MINHA SENHA

Ainda não possui cadastro? [Crie uma conta!](#)

2. Agendando a consulta

Passo nº2 – Clique em “**Buscar Psicólogo**” nas opções do canto esquerdo da tela e depois use os filtros como tema, área, acessibilidade, entre outros para selecionar os profissionais.

The screenshot displays the 'psicologiaviva' website interface. On the left, a navigation menu includes 'Início', 'Buscar Psicólogo' (highlighted), 'Consultas', 'Pagamentos', and 'Contratos'. The main header shows the 'Buscar psicólogo' title and a search bar with a 'TEMA' dropdown menu, a search button labeled 'PROCURAR', a heart icon, and a filter icon. Below the search bar, a section titled 'CONHEÇA ALGUNS DOS PROFISSIONAIS CREDENCIADOS' features a profile for 'Tainá', a 'Psicóloga Clínica'. Her profile includes a duration of '50 Minutos' and a 'VER PERFIL COMPLETO' button. To the right, a calendar interface allows selecting a date (22/01 is selected) and viewing available times (10:00, 11:00, 12:00, 14:00) for an 'AGENDAR CONSULTA' button.

2. Agendando a consulta

Passo nº3 – Serão apresentadas opções de profissionais de acordo com o preenchimento dos filtros. Clique em **“Ver Perfil Completo”** para acessar a agenda.

The screenshot displays the 'psicologiaviva' interface. On the left is a navigation menu with options: Início, Buscar Psicólogo (highlighted), Consultas, Pagamentos, and Contratos. The main header shows 'Buscar psicólogo' with a search bar containing 'TEMA' and 'Tema', a 'PROCURAR' button, and icons for favorites and filters. Below the search bar, a section titled 'CONHEÇA ALGUNS DOS PROFISSIONAIS CREDENCIADOS' features a profile for Tainá, a 'Psicóloga Clínica'. Her profile includes a placeholder for a photo, 'VER AVALIAÇÕES (0)', 'TEMAS QUE TRABALHO' (with 'FORMAÇÃO' selected), and 'DURAÇÃO 50 Minutos'. A purple button labeled 'VER PERFIL COMPLETO' is highlighted with a red box. To the right of the profile is a calendar interface with tabs for 'AGENDA', 'VIDEO', and 'INTRODUÇÃO'. The 'AGENDA' tab shows a calendar for January 2021, with the 22nd highlighted. Below the calendar, it lists 'Horários disponíveis em 22, janeiro:' with options for 10:00, 11:00, 12:00, and 14:00. A green button labeled 'AGENDAR CONSULTA' is positioned at the bottom right of the calendar section.

2. Agendando a consulta

Passo nº4 – Escolha o dia e horário da consulta e clique em **“Agendar uma consulta”**.

The screenshot displays a user interface for scheduling a consultation. On the left, a profile card for Adriana, a Clinical Psychologist, is shown with a duration of 40 minutes and a 'CONVERSE COM ADRIANA' button. The main area is titled 'Agende já sua consulta!' and includes a 'Selecione uma data' section with a calendar for June 2021. The 19th is selected, and available time slots of 08:00 and 09:00 are shown. A green button labeled 'AGENDAR UMA CONSULTA' is highlighted with a purple arrow. The interface also features a 'PRESENCIAL' toggle and a 'WhatsApp' icon.

2. Agendando a consulta

Passo nº5 – Preencha os campos solicitados e clique em **“Salvar Alterações”**.

psicologia viva

Meus Dados

INFORMAÇÕES PESSOAIS

CONTATO !

ENDEREÇO !

DOCUMENTAÇÃO !

Informações Pessoais

Foto do Perfil Público

Clique aqui ou arraste o arquivo para cá...

Nome Completo
KARLA XXXXXX

Data de Nascimento
30/07/1982

Idade
38 anos

Gênero*

HOMEM MULHER OUTRO

SALVAR ALTERAÇÕES

Ajuda e Suporte

Sair do Consultório

PRONTO! Sua consulta está agendada, você pode verificar a mensagem **CONSULTA AGENDADA COM SUCESSO.**

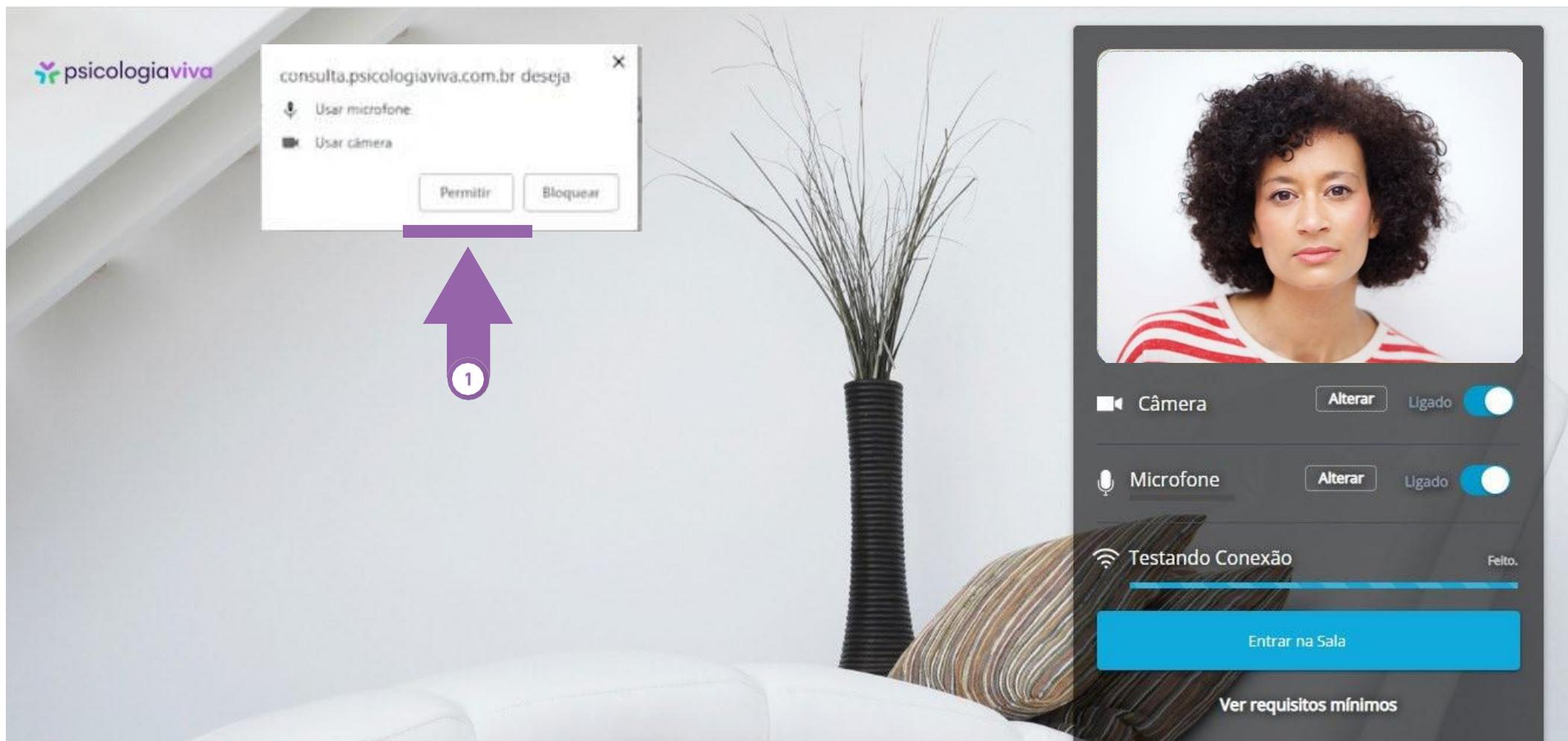
3. Iniciando a consulta

Passo nº1 - No dia e horário da consulta agendada acesse a plataforma com seu login e senha e depois clique em **“Entrar na sala de atendimento”**.

The screenshot displays the patient interface for psicologiaviva. On the left is a navigation menu with options: Início, Buscar Psicólogo, Consultas, Pagamentos, Contratos, Ajuda e Suporte, and Sair do Consultório. The main content area is titled "Olá Paciente," and features a "Consulta Agora" section for June 15th at 14:28 with therapist PSIDayane PV. A red arrow points to the "ENTRAR NA SALA DE ATENDIMENTO" button. Other sections include "Próximas Consultas" for June 17th at 11:00, and promotional cards for "Convênio Particular", "Aprenda a iniciar a", and "Baixe o MANUAL do Usuário". The top right shows a notification bell, calendar, time (14:36), and user profile.

3. Iniciando a consulta

Passo nº2 - Você será direcionado a Sala da consulta, clique em **PERMITIR** (1);



3. Iniciando a consulta

Passo nº3 - Aguarde o teste de velocidade (1) da Internet ser finalizado e clique em **ENTRAR** (2);

The screenshot displays the 'psicologiaviva' app interface. On the left, a blurred background shows a room with a white sofa and a plant. A purple arrow labeled '1' points to a white pop-up window showing the results of an internet speed test. The window displays a green checkmark icon, the text 'Conexão excelente' and 'Tudo Perfeito!'. Below this, it shows 'Qualidade do Vídeo' at 745 Kbps and 'Qualidade do Áudio' at 32 Kbps, both with '0% Perda'. At the bottom of the pop-up is a 'Refazer teste' button. On the right, a video call control panel is visible, featuring a video feed of a woman with curly hair. Below the feed are controls for 'Câmera' (Ligado) and 'Microfone' (Ligado), both with 'Alterar' buttons. A 'Testando Conexão' progress bar is shown, and a blue button labeled 'Entrar na Sala' is highlighted with a purple arrow labeled '2'. Below the button is a 'Ver requisitos mínimos' link.

Metric	Value
Qualidade do Vídeo	745 Kbps
Qualidade do Áudio	32 Kbps
Perda	0%

3. Iniciando a consulta



The screenshot shows the psicologiaviva interface. At the top left is the logo. At the top right are icons for a menu, a document, a camera, a microphone, and a 'Suporte' button. A central text box lists tools for the consultation. To the right is a video call window with a black silhouette. At the bottom is a toolbar with icons for 'Sair da sala', 'Seu video', 'Seu microfone', 'Convidar', 'Compartilhar', and 'Chat (0)'. A purple arrow points to the toolbar with the label 'Ferramentas'.

Você pode utilizar as ferramentas para:

- Visualizar somente o Psicólogo (desligar sua câmera);
- Fazer a consulta somente com áudio (não visualizar você, nem o Psicólogo). Desligue sua câmera e peça ao Psicólogo para desativar a câmera dele;
- Fazer a consulta somente via chat (mensagem de texto) > Clique no ícone de mensagens e peça ao Psicólogo para fazer o mesmo.

Ferramentas

Boa Consulta!

No próximo capítulo, segue o passo a passo para agendar uma nova consulta

4. Agendar nova consulta

Fiz a minha primeira consulta! E agora?

Parabéns por iniciar a sua jornada de autoconhecimento!

Lembre-se: não desista do processo psicoterapêutico. Os resultados ocorrem a médio e longo prazo e é aos poucos que a vida vai dando certo e você se transforma. Confie no seu psicólogo e siga corretamente o tratamento.

Que tal agora marcar a sua próxima consulta?

4. Agendar nova consulta

Opção 1 - Agendando com o mesmo profissional

Entre na página de login, insira seus dados, clique em **CONSULTAS**, clique no nome do profissional que lhe atendeu.

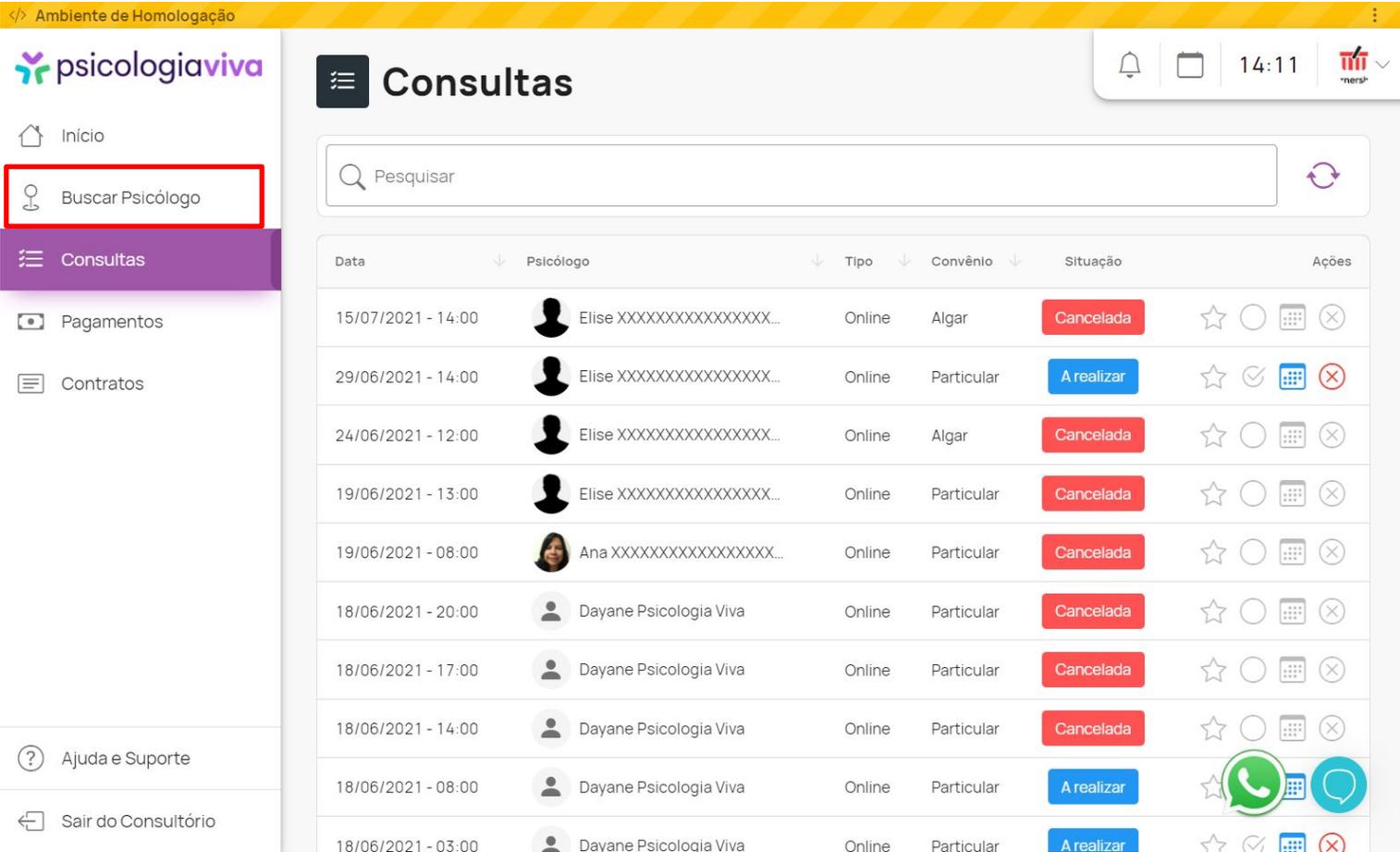
The screenshot shows the 'psicologia viva' web application interface. The left sidebar contains a menu with the following items: Início, Buscar Psicólogo, **Consultas** (highlighted with a red box and a red arrow), Pagamentos, Contratos, Ajuda e Suporte, and Sair do Consultório. The main content area is titled 'Consultas' and features a search bar labeled 'Pesquisar'. Below the search bar is a table of appointments with the following columns: Data, Psicólogo, Tipo, Convênio, Situação, and Ações.

Data	Psicólogo	Tipo	Convênio	Situação	Ações
15/07/2021 - 14:00	Elise XXXXXXXXXXXXXXXXX...	Online	Algar	Cancelada	☆ ○ 📅 ✕
29/06/2021 - 14:00	Elise XXXXXXXXXXXXXXXXX...	Online	Particular	A realizar	☆ ☑ 📅 ✕
24/06/2021 - 12:00	Elise XXXXXXXXXXXXXXXXX...	Online	Algar	Cancelada	☆ ○ 📅 ✕
19/06/2021 - 13:00	Elise XXXXXXXXXXXXXXXXX...	Online	Particular	Cancelada	☆ ○ 📅 ✕
19/06/2021 - 08:00	Ana XXXXXXXXXXXXXXXXX...	Online	Particular	Cancelada	☆ ○ 📅 ✕
18/06/2021 - 20:00	Dayane Psicologia Viva	Online	Particular	Cancelada	☆ ○ 📅 ✕
18/06/2021 - 17:00	Dayane Psicologia Viva	Online	Particular	Cancelada	☆ ○ 📅 ✕
18/06/2021 - 14:00	Dayane Psicologia Viva	Online	Particular	Cancelada	☆ ○ 📅 ✕
18/06/2021 - 08:00	Dayane Psicologia Viva	Online	Particular	A realizar	☆ 📞 📅 ✕
18/06/2021 - 03:00	Davane Psicologia Viva	Online	Particular	A realizar	☆ ☑ 📅 ✕

4. Agendar nova consulta

Opção 2 - Agendando com um profissional diferente

Caso queira agendar com outro profissional basta escolher um profissional diferente clicando em **BUSCAR PSICÓLOGO** e efetue os passos para agendar a consulta com o novo profissional.



The screenshot shows the 'psicologia viva' web application interface. The left sidebar contains navigation options: Início, **Buscar Psicólogo** (highlighted with a red arrow), Consultas, Pagamentos, and Contratos. The main content area is titled 'Consultas' and features a search bar labeled 'Pesquisar'. Below the search bar is a table of appointments with the following columns: Data, Psicólogo, Tipo, Convênio, Situação, and Ações.

Data	Psicólogo	Tipo	Convênio	Situação	Ações
15/07/2021 - 14:00	Elise XXXXXXXXXXXXXXXX...	Online	Algar	Cancelada	☆ ○ 📅 ✕
29/06/2021 - 14:00	Elise XXXXXXXXXXXXXXXX...	Online	Particular	A realizar	☆ ✓ 📅 ✕
24/06/2021 - 12:00	Elise XXXXXXXXXXXXXXXX...	Online	Algar	Cancelada	☆ ○ 📅 ✕
19/06/2021 - 13:00	Elise XXXXXXXXXXXXXXXX...	Online	Particular	Cancelada	☆ ○ 📅 ✕
19/06/2021 - 08:00	Ana XXXXXXXXXXXXXXXX...	Online	Particular	Cancelada	☆ ○ 📅 ✕
18/06/2021 - 20:00	Dayane Psicologia Viva	Online	Particular	Cancelada	☆ ○ 📅 ✕
18/06/2021 - 17:00	Dayane Psicologia Viva	Online	Particular	Cancelada	☆ ○ 📅 ✕
18/06/2021 - 14:00	Dayane Psicologia Viva	Online	Particular	Cancelada	☆ ○ 📅 ✕
18/06/2021 - 08:00	Dayane Psicologia Viva	Online	Particular	A realizar	☆ 📞 📅 💬
18/06/2021 - 03:00	Davane Psicologia Viva	Online	Particular	A realizar	☆ ✓ 📅 ✕

4. Suporte

Abaixo, seguem todos os nossos canais Oficiais de Atendimento, Suporte e comunicação da Psicologia Viva:

Suporte - O nosso time especializado de Suporte está sempre à disposição para ajudar nossos clientes pelo número **+55 (31) 9154-8292** no Whatsapp.

Você conseguirá auxílio da equipe de consultores de **07h às 00h de segunda a sábado** (também plantões de atendimento aos domingos).

É só chamar este número no Whatsapp, escolher as opções de atendimento, que rapidamente terá auxílio em tempo real.

Chat de Ajuda (botões de Whatsapp e "Ajuda") nos cantos inferiores dentro da plataforma do Psicologia Viva para ajuda rápida e instantânea, **sempre que necessário.**

Temos também uma Central de Ajuda e Ouvidoria, para dúvidas rápidas, vídeos de passo a passo e auxílio do usuário.

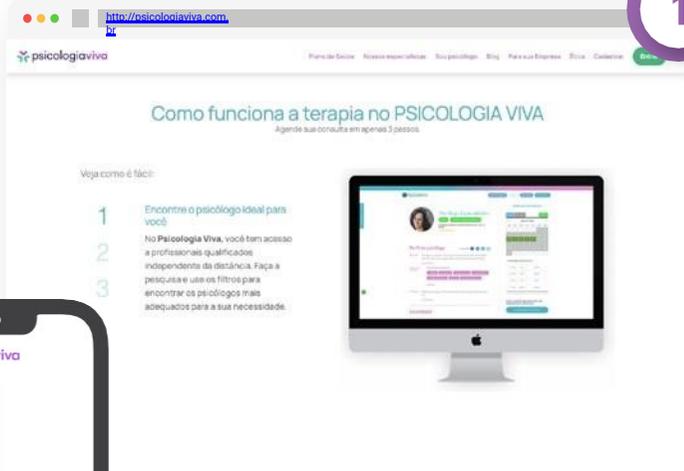
[Central de Ajuda - Psicologia Viva](#) // [Ouvidoria PV](#)

Resumão final:

*Guarde essa página para se lembrar depois!

1

Acesse a plataforma



2

Escolha o psi ideal para você



3

Navegue pelas especialidades



4

Utilize nossos conteúdos do blog para entender mais sobre as especialidades e abordagens terapêuticas



5

- Acesse o perfil do psicólogo
- Escolha a melhor data e horário
- Confirme o agendamento da sua sessão



6

Abra-se para a para a transformação e venha para sua consulta no dia confirmado!





Baixe agora o APP da Psicologia Viva!

