

# FARMÁCIAS HOLON

Ter uma teleconsulta agora é muito simples!

Deverá ter uma ficha de cliente criada nas Farmácias Holon. Se ainda não tiver uma ficha criada, deverá começar por ligar para o número 219666100 para que seja criada a sua ficha. Certifique-se que fornece os seguintes dados pessoais: número de telemóvel, nº utente de saúde (do SNS) e endereço de e-mail. Tendo a sua ficha criada, está pronto para instalar a aplicação de teleconsulta no seu telemóvel.



## INSTALAR A APP NO TELEMÓVEL

Para começar, abra a loja de aplicações do seu telemóvel (Google Play Store ou App Store), pesquise a aplicação “Holon Serviços” e instale-a. A aplicação é gratuita e pode ser usada em qualquer telemóvel (sistema iOS ou Android).



## ABRIR A APP E COMEÇAR

Depois de instalada a aplicação, vamos iniciá-la! Leia e aceite os Termos e Condições e faça o emparelhamento do seu telemóvel com a sua Farmácia Holon. O primeiro ecrã dar-lhe-á as boas vindas e apresentará a opção “Começar”, no qual deverá carregar.



## INSERIR O NÚMERO DO SNS

No verso do seu cartão de cidadão, encontrará o número de utente de saúde, ou seja, o seu número do SNS. É um código de 9 dígitos que se encontra na zona assinalada a vermelho na imagem à esquerda. Depois de inserir este número, carregue na opção “Continuar”.



## RECEBER O CÓDIGO DE EMPARELHAMENTO

Ao inserir o seu número do SNS, a aplicação irá verificar os dados registados na sua ficha das Farmácias Holon. Será então enviado um SMS para o seu número de telemóvel, com um código numérico de emparelhamento. Esse código é único e visa garantir a segurança da sua identidade.



## INSERIR O CÓDIGO DE EMPARELHAMENTO

Insira o código de emparelhamento recebido por SMS. A app irá verificar se o código é o correto para si. Feitas estas verificações, está pronto para ter a sua primeira teleconsulta.

# PERGUNTAS FREQUENTES

## POSSO FAZER UMA TELECONSULTA SEM NUNCA TER TIDO CONTACTO COM UMA FARMÁCIA HOLON?

Não. O primeiro passo para a realização de uma teleconsulta é estar inscrito no sistema de informação das Farmácias Holon. Deverá entrar em contacto com as Farmácias Holon, através do número **219666100** ou do e-mail **apoio.cliente@holon.pt**, para que seja criada uma ficha de cliente. A partir desse momento já poderá realizar teleconsultas connosco.

## COMO É FEITA A MARCAÇÃO DA TELECONSULTA?

Neste momento, a marcação de uma teleconsulta é feita através de contacto direto com a sua Farmácia Holon de referência ou através do nosso site HolON - <https://servicoonline.farmaciasholon.pt/>. Brevemente, a app permitirá o agendamento de consultas de forma autónoma.

## EM QUE TELEFONES POSSO USAR A TELECONSULTA?

Pode usar a app num iPhone com sistema iOS 11 ou superior ou Android com versão 5.0 ou superior.

## POSSO USAR A TELECONSULTA NUM PC?

Neste momento não. A plataforma de contacto escolhida foi o telemóvel, pois este tipo de dispositivo é o que oferece melhores condições para a realização de uma teleconsulta.

## O QUE É QUE EU FAÇO NA HORA EM QUE TIVER A CONSULTA AGENDADA?

Uns minutos antes da hora da sua consulta, a aplicação emitirá uma notificação. Clique nessa notificação e a aplicação dará as instruções acerca do pagamento da consulta e dos canais de comunicação que pretende usar (apenas áudio ou também vídeo).

## DURANTE A CONSULTA POSSO CAPTURAR FOTOGRAFIAS PARA ENVIAR A OUTRO PROFISSIONAL DE SAÚDE?

Sim, a app contém uma função que permite tirar uma fotografia e enviá-la, por exemplo, ao seu médico. A captura de fotografias só pode ser realizada por si. O profissional de saúde que está a realizar a consulta não consegue ordenar uma captura de fotografia.

## DURANTE A CONSULTA POSSO ENVIAR DOCUMENTOS AO PROFISSIONAL DE SAÚDE?

Sim. Pode obter uma fotografia previamente gravada no seu telefone e enviar ao profissional de saúde com quem se encontra a realizar a teleconsulta.

## ONDE FICAM ARMAZENADOS OS DADOS QUE PARTILHO COM O PROFISSIONAL DE SAÚDE?

Os dados que partilhar com o profissional de saúde serão gravados no seu processo clínico das Farmácias Holon. Não haverá informações soltas e armazenadas em sistemas diferentes. Todos os dados são tratados com o rigor e segurança exigidos pelo Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).

# PERGUNTAS FREQUENTES

## COMO SERÁ PAGA A TELECONSULTA?

Neste momento, a teleconsulta deverá ser paga através da referência MB. Esta encontra-se na fatura que lhe é enviada previamente via e-mail pela unidade de saúde. Brevemente, a app permitirá que o pagamento seja feito através de MBWAY ou cartão de crédito.

## O VÍDEO E ÁUDIO DA TELECONSULTA SÃO GRAVADOS?

Não. Não existe gravação do vídeo ou áudio das teleconsultas. Toda a comunicação é protegida e existe sigilo total entre si e o médico, tal como acontece numa consulta presencial.