

O APLICATIVO BELLAMATERNA

*Última revisão: 31 de Janeiro de 2020

O QUE É O BELLAMATERNA?

O Bellamaterna é um aplicativo que conecta mulheres, mães de bebês até 2 anos e gestantes a uma rede nacional de profissionais de saúde, para atendimento informativo e de orientação nas especialidades de enfermagem obstétrica e pediátrica, amamentação e nutrição.

Além disso o aplicativo, através de ferramentas de interação (a serem implementadas), acompanhará a evolução da gestação das mães e bebês, fornecendo informações relevantes para uma jornada tranquila e saudável, servindo ainda como um banco de dados que auxiliará os profissionais da saúde durante o período.

QUEM FAZ PARTE DA EQUIPE BELLAMATERNA?

Temos uma equipe multidisciplinar formada por desenvolvedores, administradores e profissionais de saúde especialistas que fornecem toda uma estrutura de apoio a usuários e profissionais de saúde cadastrados.

A equipe é voltada a constante melhoria da experiência de interação na plataforma e segurança de dados, conforme A Lei de Proteção de Dados Brasileira (Lei nº 13.709 de 14/08/2018).

COMO ME CADASTRAR NA BELLAMATERNA?

PARA PROFISSIONAIS DE SAÚDE: Basta entrar no link <https://www.bellamaterna.com.br/profissionais.php>, assista nosso vídeo e clique em CANDIDATAR-SE para realizar o seu cadastramento. Todas as informações pertinentes a regulamento, valores e forma de pagamento e interações estarão disponíveis para o seu conhecimento no final do seu cadastro.

PARA USUÁRIAS: Nesse momento estamos atendendo somente usuárias que estão vinculadas aos nossos parceiros (operadoras de saúde, empresas, seguradoras). Consulte nossa área de clientes e saiba mais: <https://www.bellamaterna.com.br/empresas.php#clientes>

O ATENDIMENTO A USUÁRIA TEM ALGUMA LIMITAÇÃO?

Não, desde que o atendido esteja dentro das prerrogativas (saúde da mulher, obstetrícia, pediatria, consultoria de amamentação e nutrição) e cadastrado na plataforma seu acesso será ilimitado.

ATÉ QUANTOS FILHOS POSSO CADASTRAR NA PLATAFORMA PARA TER ATENDIMENTO?

Desde que estejam entre 0 e 2 anos, não há limitação para cadastramento e atendimento. O atendimento é ilimitado para a usuária cadastrada e todos os seus dependentes cadastrados.

NO CASO DE ATENDIMENTO PARA MEUS FILHOS, SOMENTE EU POSSO LIGAR OU MEU MARIDO, SOGRA OU MÃE, POR EXEMPLO PODERIAM FAZER A LIGAÇÃO?

Desde que os bebês estejam devidamente cadastrados na plataforma, qualquer responsável, permanente ou eventual, pode fazer a chamada, basta estar logado na conta da usuária.

O APLICATIVO É SEGURO?

Extremamente seguro dentro das mais modernas e estritas normas e conforme A Lei de Proteção de Dados Brasileira (Lei nº 13.709 de 14/08/2018) e políticas de privacidade. Além de mantermos certificados e protocolos de segurança internacionais em nossa plataforma. Para mais informações veja nossa Política de Privacidade.

QUANDO POSSO ACESSAR O APLICATIVO?

Você pode acessar o aplicativo quando quiser e onde estiver, basta se certificar que você tenha um bom sinal de internet disponível e bateria em seu celular.

COMO SOLICITAR UM ATENDIMENTO PELO APLICATIVO?

Ao se logar no aplicativo e preencher seu cadastro, você será levada a tela de escolha da especialidade e do profissional com quem deseja falar. O profissional precisa estar online para que seu atendimento seja imediato. Clique no profissional que escolheu, envie uma mensagem de texto ou voz ou realize uma chamada de voz ou vídeo. Você também pode usar a função inverter câmera para sair do modo selfie e direcionar a câmera para o seu bebê, por exemplo, caso o profissional solicitar, além de enviar arquivos, imagens e resultados de exames quando necessário.

AONDE POSSO FAZER O DOWNLOAD DO APLICATIVO?

O aplicativo está disponível para downloads nas lojas da Apple Store e Google Play.

EM QUAIS TIPOS DE CELULAR POSSO USAR O APLICATIVO?

Somos um aplicativo que funciona unicamente em **tablets** e **celulares**. Para baixar o aplicativo, seu celular deve ter o sistema operacional IOS ou ANDROID (a partir da versão 6.0).

O ATENDIMENTO

QUAL É O TIPO DE ATENDIMENTO REALIZADO?

Atendimento preventivo e de orientação e informação nas áreas de saúde da mulher, obstetrícia, pediatria, consultoria de amamentação e nutrição.

E SE EU PRECISAR DE SERVIÇOS DE EMERGÊNCIA?

Para emergências, recomendamos que você acione o serviço de emergência de sua cidade, pelo telefone 192 quando precisar do SAMU ou 193 do Corpo de bombeiros.

QUEM PODE SER ATENDIDO PELOS PROFISSIONAIS DO BELLAMATERNA?

Mulheres, gestantes e mães ou familiares (pai, avós, babás, cuidadores) de bebês até dois anos.

QUAIS AS NECESSIDADES QUE OS PROFISSIONAIS DA SAÚDE PODEM ATENDER?

Os profissionais estão aptos a fornecer atendimento que forneça apoio e suporte através de informação e orientação de procedimentos e queixas de baixa complexidade.

E SE EU PRECISAR DE PROCEDIMENTOS MÉDICOS E EXAMES?

O profissional irá lhe orientar no sentido de dar a continuidade ao seu atendimento da melhor maneira possível indicando a necessidade da procura de um médico especialista ou pronto atendimento se for o caso.

POSSO CANCELAR O ATENDIMENTO?

Sim, basta clicar em cancelar atendimento no próprio aplicativo.

QUAL O HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DOS ATENDIMENTOS?

Nosso atendimento é 24 horas por dia, 7 dias por semana nos 365 dias do ano.

PROFISSIONAIS DE SAÚDE

POSSO SOLICITAR O MESMO PROFISSIONAL PARA OUTROS ATENDIMENTOS?

Sim, você pode favoritar seu profissional de saúde e de acordo com a disponibilidade do profissional, ser atendido repetidas vezes pelo mesmo.

O PROFISSIONAL VAI MANTER PRIVACIDADE?

Sim. Essa não é uma norma exclusiva do Bellamaterna e sim dos conselhos de ética, onde o sigilo sobre os atendimentos é obrigatório. (COFEN - Resolução 311, Capítulo II, art 82-85, 2007). Porém, o atendimento e conduta do profissional durante a interação é de exclusiva responsabilidade do profissional que está sujeito a avaliação dos usuários, estando esta avaliação disponível para os usuários do aplicativo.

COMO CONFERIR AS CREDENCIAIS DOS PROFISSIONAIS CADASTRADOS NO BELLAMATERNA?

Nós temos um rigoroso processo de credenciamento para profissionais de saúde onde analisamos seu histórico e formação, além de mantermos em nossos bancos de dados toda documentação comprobatória relativa ao profissional. Você também encontrará uma descrição de formação e experiência de cada profissional da saúde, junto com seu registro profissional. Apesar de todo esse cuidado e seleção os profissionais da saúde são **"Prestadores Terceiros" ou "Provedores Independentes"**.

OS PROFISSIONAIS MANTÉM OS ATENDIMENTOS EM PARTICULAR?

Nós não interferimos na relação entre os profissionais e usuárias. Nossos profissionais são **"Prestadores Terceiros" ou "Provedores Independentes"**.

QUAIS OS PROTOCOLOS E TREINAMENTOS DOS PROFISSIONAIS?

Os profissionais de saúde que atendem no Bellamaterna são **"Prestadores Terceiros" ou "Provedores Independentes"**. Porém fornecemos treinamentos constantes aos nossos profissionais, no que tange a prática do atendimento humanizado através de uma interação via aplicativo. O atendimento e conduta do profissional durante a interação é de exclusiva responsabilidade do profissional que está sujeito a avaliação dos usuários, estando esta avaliação disponível para os usuários do aplicativo. Garantimos um criterioso processo de seleção de nossos profissionais, onde exigimos que o mesmo se mantenha atualizado e sempre interagindo com a equipe do Bellamaterna.