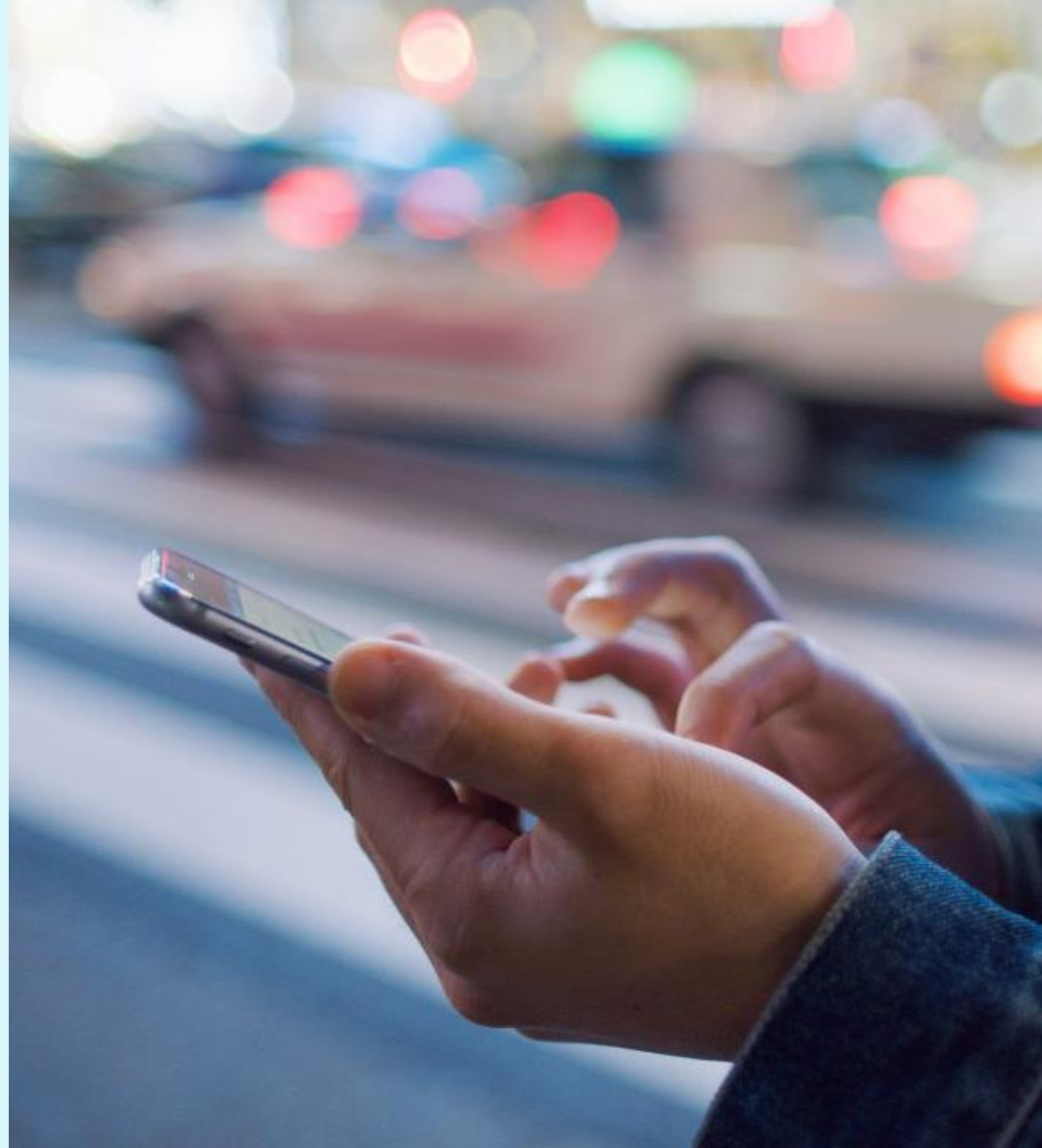


Optum

Manual de Acesso Optum Digital

2023





Bem-vindo à Optum Digital

Aprimoramos nosso canal de atendimento com uma plataforma nova, mais intuitiva e amigável, com mais facilidades para que você tenha uma melhor experiência.

A plataforma **Optum Digital** traz suporte especializado para ajudá-lo a enfrentar desde situações diárias até assuntos mais delicados. Ela te conecta a um time de especialistas que, por meio de um aconselhamento focal e breve, trabalha para reestabelecer o equilíbrio dos seus sentimentos e emoções, podendo resultar em melhora na qualidade de vida.

As interações realizadas na plataforma são confidenciais, de acordo com a Legislação, e o uso é voluntário. É possível acessar a Optum Digital de qualquer lugar, via web ou aplicativo (por videochamada ou chat).

Entenda como funciona a Optum Digital através desse manual ilustrado que, de forma simples e objetiva, orienta a sua navegação.

As imagens desse manual são referentes à plataforma web www.optumdigital.com.br, mas os mesmos procedimentos podem ser realizados no app Optum Digital.

Índice

Ingresso à Plataforma

4

Primeiro Acesso

7

Atendimento e Navegação

13

Inclusão de Dependente

32

Acesso Menor de Idade

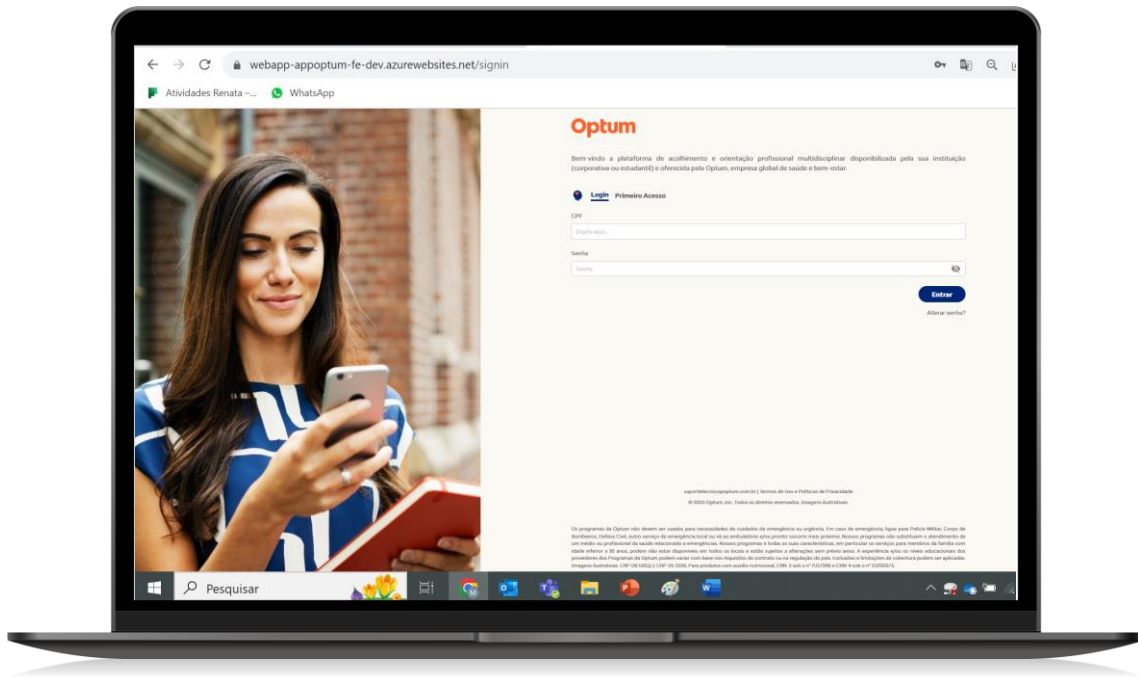
37

Ingresso à Plataforma

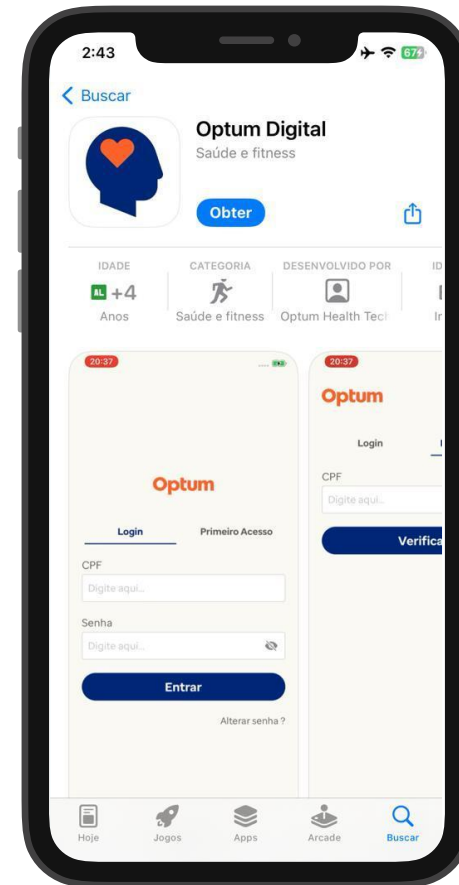
Optum



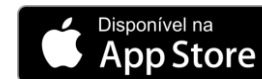
Disponível via Web ou App



Utilize a plataforma web através do www.optumdigital.com.br



Ou baixe, gratuitamente, o aplicativo. Procure pelo nome completo, “**Optum Digital**”, na loja de aplicativos, disponível para IOS e Android.



IMPORTANTE!

Lembre-se de dar permissão.

Ao acessar a nossa a Optum Digital é necessário permitir o acesso à sua câmera, microfone e a mensagem de texto.

Se esses recursos estiverem desativados, você pode ativar as permissões nas configurações do seu dispositivo. Qualquer dúvida, envie um e-mail para suportetecnico@optum.com.br e entraremos em contato o quanto antes.



Câmera



Microfone



Mensagem de Texto

Primeiro Acesso à Plataforma

Optum



Se você ainda não tem uma conta, siga os passos a seguir.

Caso você seja menor de idade, consulte a sessão **Acesso Menor de Idade** na página 40.

1. Clique em “Primeiro Acesso”.



The image shows a woman on the left looking at her smartphone. On the right is a screenshot of the Optum website's login page. The page features the Optum logo at the top, followed by a welcome message. Below the message are two links: "Login" and "Primeiro Acesso", with a blue arrow pointing to the latter. There are input fields for "CPF" (with placeholder "Digite aqui...") and "Senha" (with placeholder "Senha" and a toggle icon). A blue "Entrar" button is at the bottom right, with a link "Alterar senha?" below it.

Optum

Bem-vindo a plataforma de acolhimento e orientação profissional multidisciplinar disponibilizada pela sua instituição (corporativa ou estudantil) e oferecida pela Optum, empresa global de saúde e bem-estar.

[Login](#) [Primeiro Acesso](#) ←

CPF

Digite aqui...

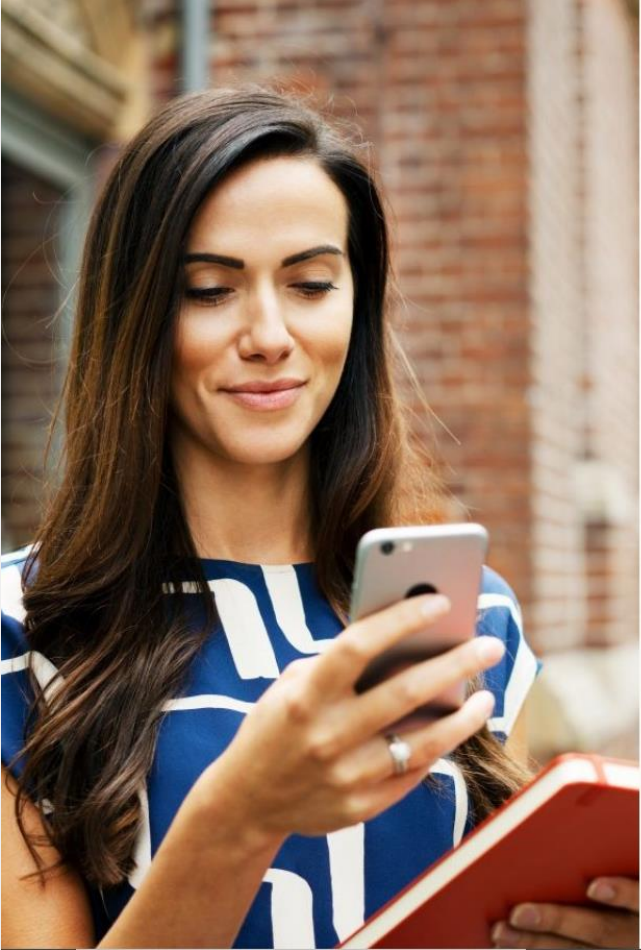
Senha

Senha 

Entrar

[Alterar senha?](#)

2. Insira o seu **CPF** no campo solicitado e clique em “**Verificar**”.



The image shows a woman with long dark hair, wearing a blue and white striped shirt, looking at her smartphone. To her right is a login form for Optum. The form has the Optum logo at the top, followed by 'Login' and 'Primeiro Acesso' (underlined). Below that is a 'CPF' label and a text input field containing '355.629.320-08'. There are two buttons: 'Voltar' and 'Verificar'. Blue arrows point to the input field and the 'Verificar' button. At the bottom of the form, there is contact information: 'suportetecnico@optum.com.br | Termos de Uso e Políticas de Privacidade' and a copyright notice: '© 2023 Optum, Inc. Todos os direitos reservados. Imagens ilustrativas.'

3. Você será direcionado para uma nova página onde deverá preencher todos os campos com seus **dados pessoais**, aceitar **termos de uso** e clicar em **“Salvar”**.

Optum

Login Primeiro Acesso

CPF
316.455.810-47

Nome completo *
Maria Olívia Pontes

Incluir nome social
Olívia

Data de nascimento *
01/01/1980

Gênero *
Feminino

Estado civil *
Casado(a)

Escolaridade *
Superior Completo

E-mail pessoal *
marketing@optum.com.br

Telefone Celular *
(11) 91111-1111

CEP
04711-035

País *
BRASIL

Estado *
SAO PAULO

Cidade *
PAULINIA

Como soube do programa? *
Outros

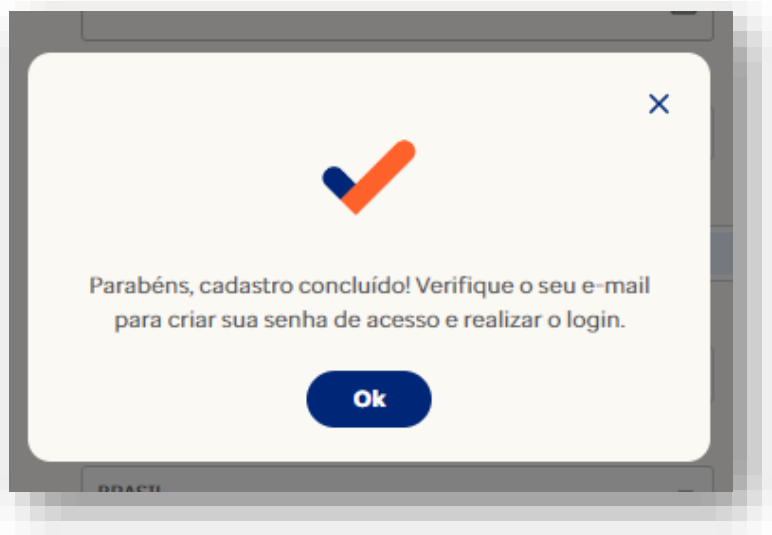
Declaro que estou de acordo com os [Termos de Uso](#) e as [Políticas de Privacidade](#).

Voltar Salvar

Caso seu CPF não esteja cadastrado na nossa base, você receberá uma notificação e deverá entrar em contato com nosso suporte técnico através do e-mail suportetecnico@optum.com.br. Não se preocupe, iremos verificar o porquê e você receberá um breve retorno.



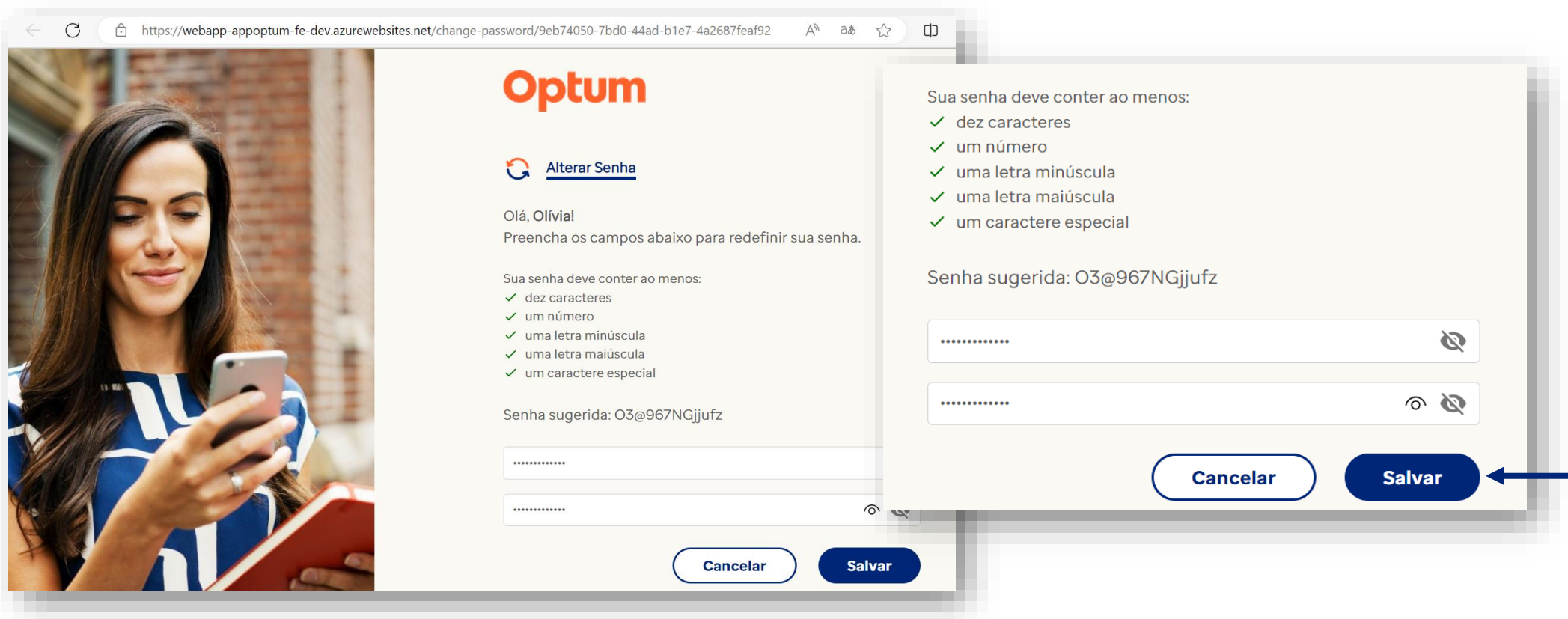
4. Você receberá uma mensagem de confirmação e deverá **acessar o seu e-mail**.



5. Clique no link do e-mail enviado pela Optum.



6. Você será direcionado a uma página com instruções para **criar sua senha**. Depois, é só clicar em **“Salvar”**.



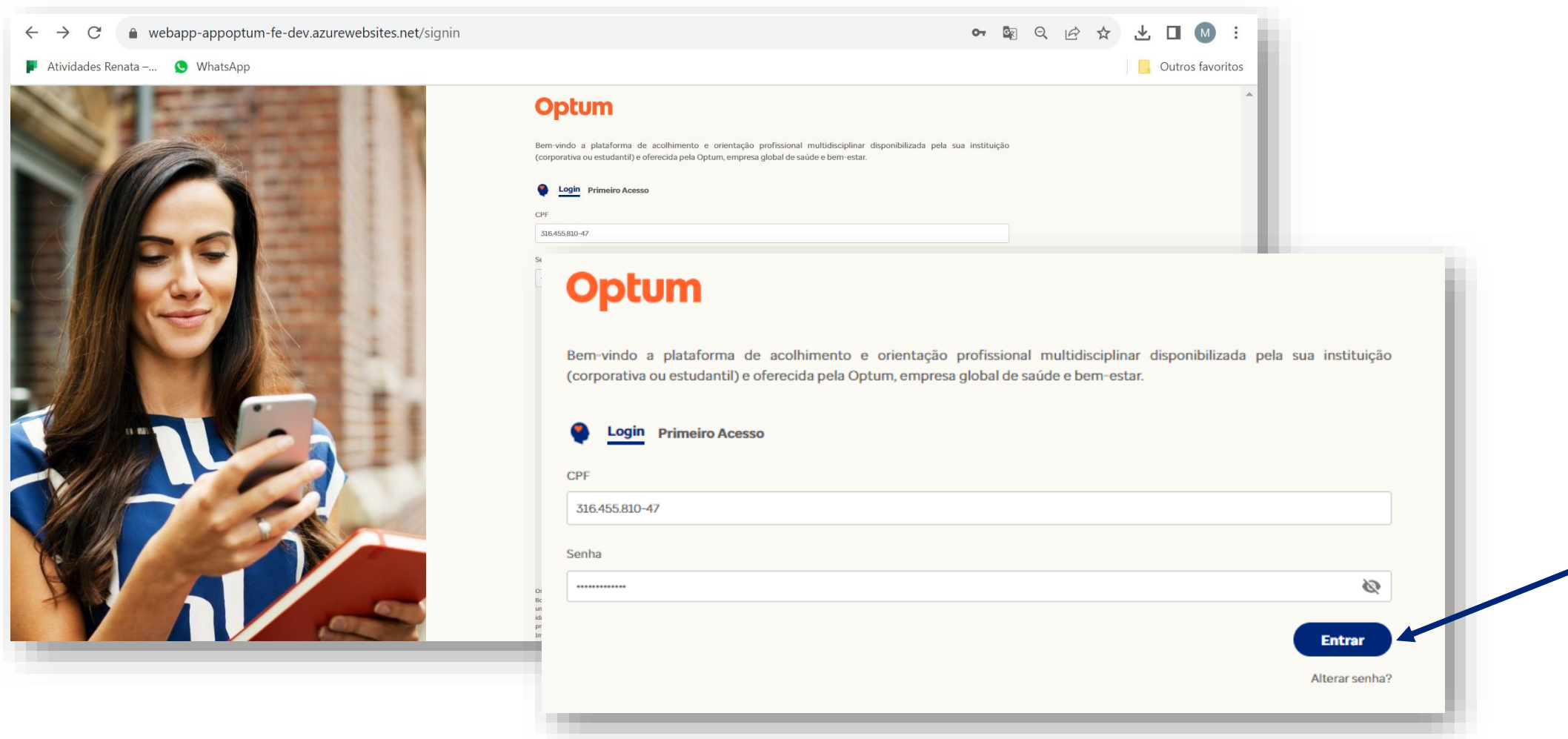
Pronto! Através do seu CPF e dessa senha você poderá acessar a Optum Digital sempre que desejar.

Atendimento e Navegação



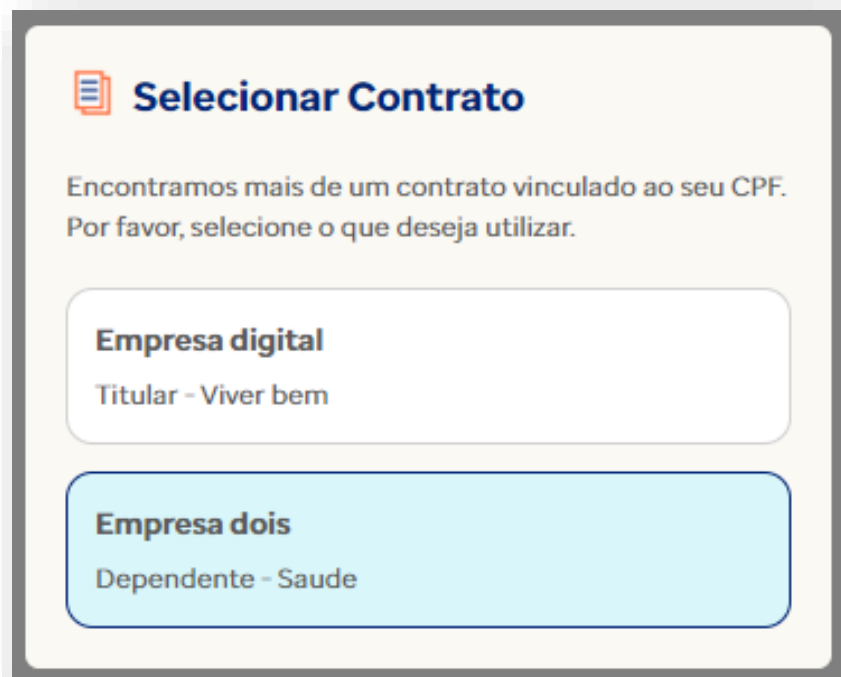
Optum

1. Após fazer seu cadastro, conforme orientado no início deste manual, insira seu **CPF** e **senha** nos campos solicitados e clique em “**Entrar**”.



Selecionar Contrato

Caso o seu **CPF** esteja vinculado a duas empresas com esse benefício (exemplo: pelo seu empregador e pela empresa do seu cônjuge, como dependente), você deverá **escolher qual perfil deseja utilizar**.



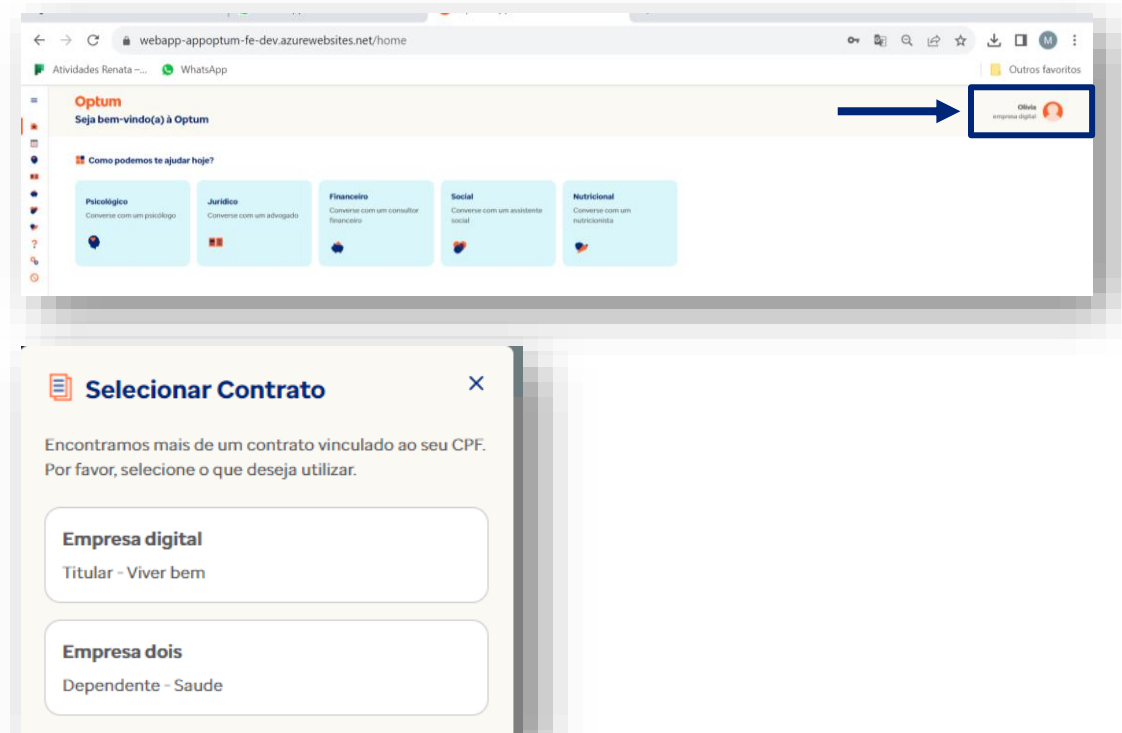
Selecionar Contrato

Encontramos mais de um contrato vinculado ao seu CPF.
Por favor, selecione o que deseja utilizar.

Empresa digital
Titular - Viver bem

Empresa dois
Dependente - Saude

Para trocar de empresa após ter realizado login, basta **clicar no ícone ao lado do seu nome** e **selecionar a empresa desejada**.



webapp-appoptum-fe-dev.azurewebsites.net/home

Atividades Renata... WhatsApp

Outros favoritos

Optum
Seja bem-vindo(a) à Optum

Como podemos te ajudar hoje?

Psicólogo
Converse com um psicólogo

Jurídico
Converse com um advogado

Financeiro
Converse com um consultor financeiro

Social
Converse com um assistente social

Nutricional
Converse com um nutricionista

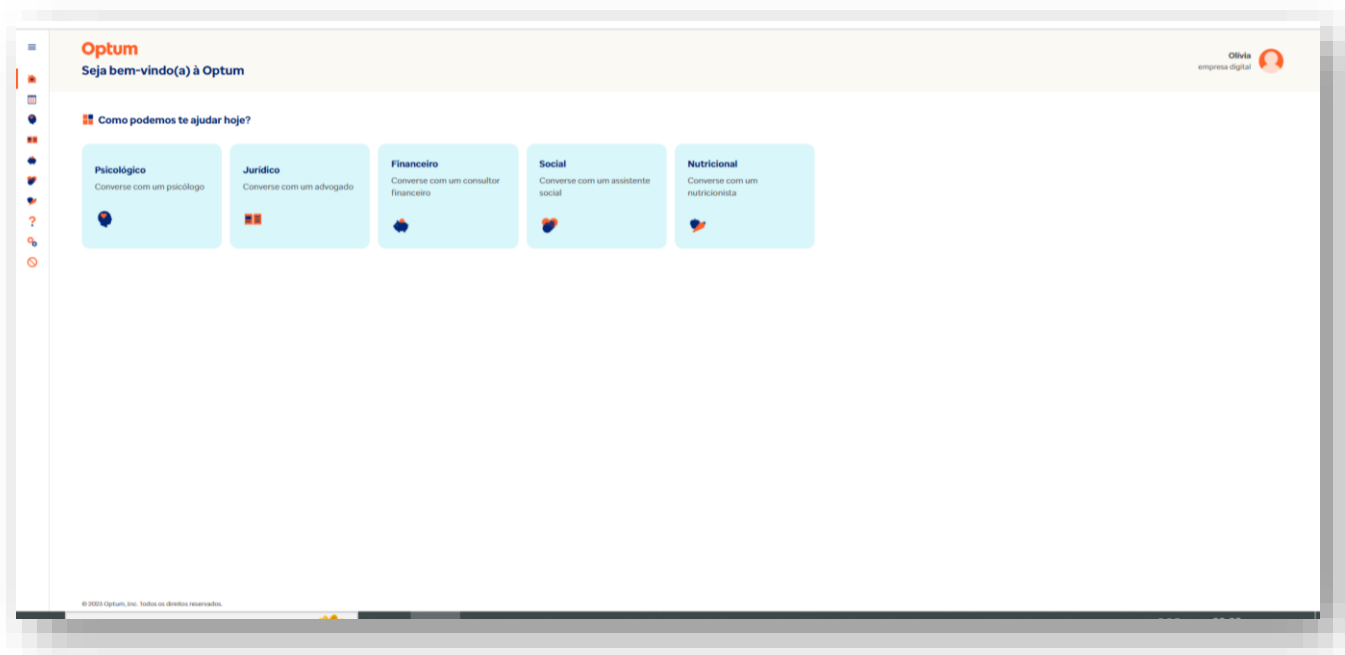
Selecionar Contrato

Encontramos mais de um contrato vinculado ao seu CPF.
Por favor, selecione o que deseja utilizar.

Empresa digital
Titular - Viver bem

Empresa dois
Dependente - Saude

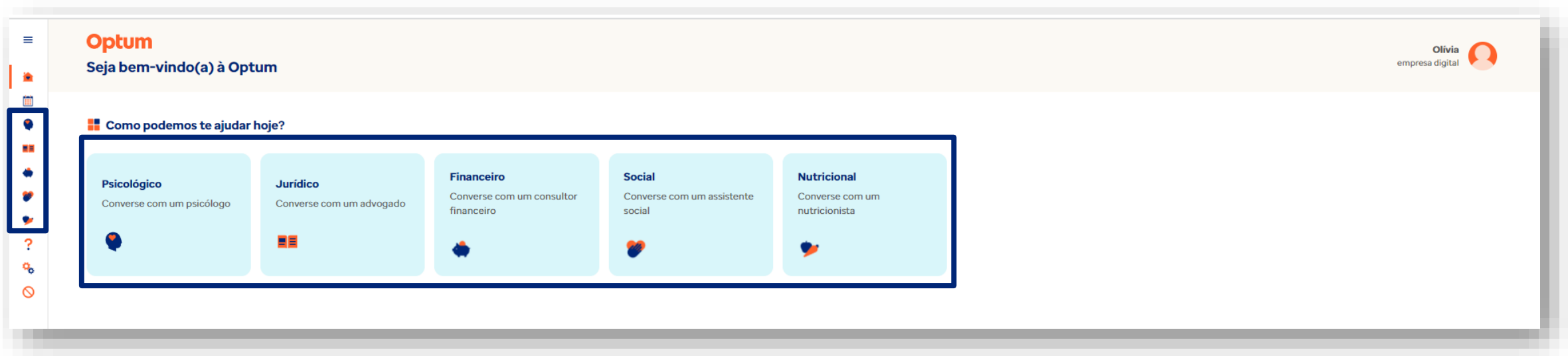
2. Você será direcionado para a **página inicial** da plataforma, onde poderá navegar para desfrutar do seu benefício.



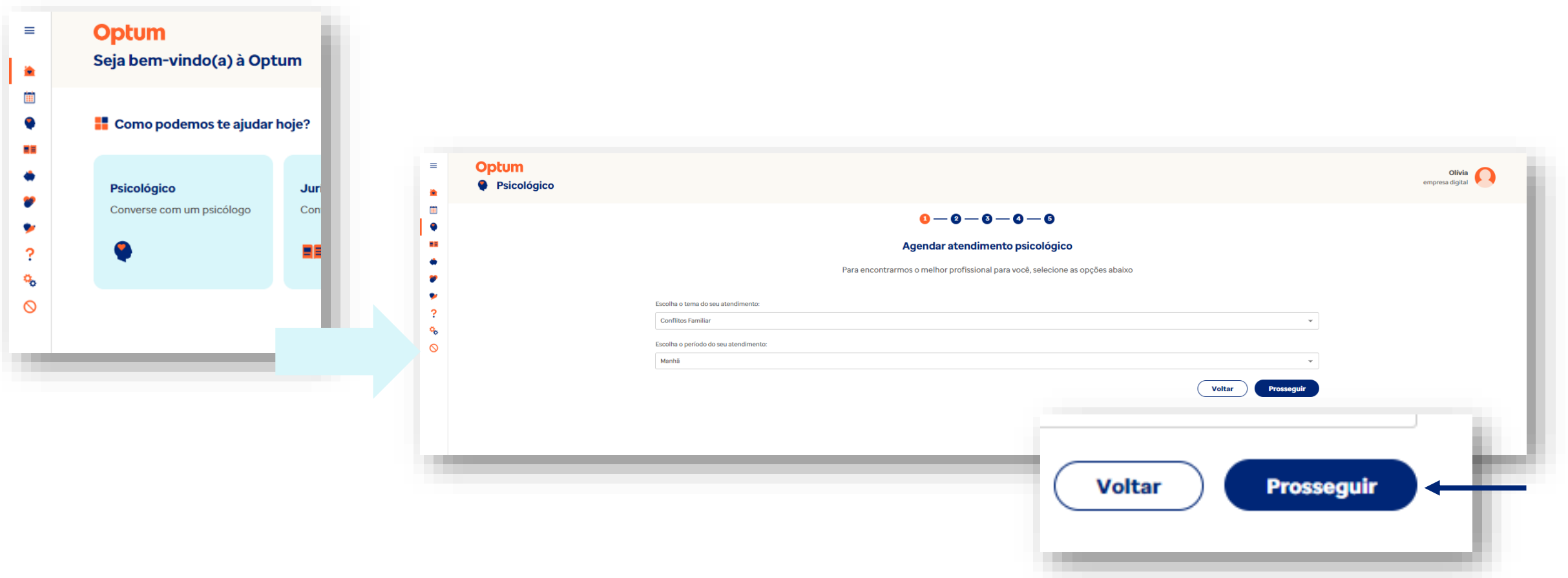
Pode ser que você visualize mais ou menos pilares de atendimento, a depender do modelo de contratação da empresa.



3. Na área central ou menu lateral esquerdo, basta **clique no pilar de atendimento desejado** para agendar sua sessão.



4. Ao clicar em um pilar você será direcionado à página específica dessa especialidade. Deverá então escolher o tema a ser abordado e período de atendimento, e clicar em “**Prosseguir**”.



5. De forma automatizada, a ferramenta irá selecionar profissionais com especialização e experiência na área que você solicitou apoio e orientação.

Você poderá escolher qual desses profissionais fará seu atendimento, após avaliar uma breve apresentação de cada um e clicar em “**Selecionar**”.

The screenshot shows a user interface for selecting a professional. At the top, there is a progress bar with five steps, where the second step is highlighted in orange. Below the progress bar, the heading reads "Encontramos alguns profissionais que podem te ajudar". Underneath, it says "Selecione o profissional de sua preferência." There are four candidate cards, each featuring an orange profile icon, a name, a number (12346), and a short bio. Each card has a blue "Selecionar" button at the bottom right.

1 — 2 — 3 — 4 — 5

Encontramos alguns profissionais que podem te ajudar

Selecione o profissional de sua preferência.

ALESSANDRA
12346
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco labo...

Selecionar

LIVIA
12346
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco labo...

Selecionar

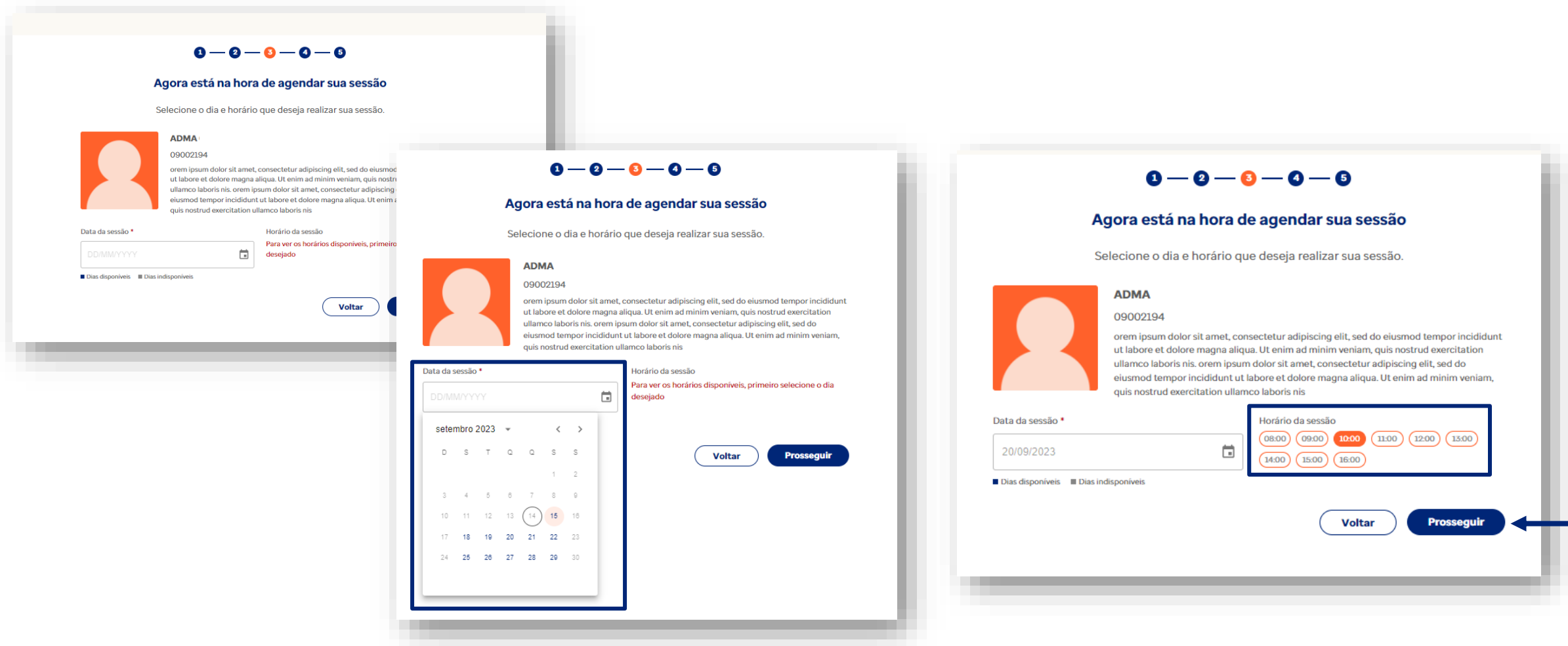
FABIANA
12346
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco labo...

Selecionar

ADMA
12346
Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco labo...

Selecionar

6. Clique no calendário para selecionar o dia desejado. As datas em azul correspondem aos dias em que o profissional está disponível. **Clique na data desejada, no horário desejado e em “Prosseguir”.**



7. Para otimizar o atendimento, descreva mais detalhes sobre sua solicitação. Se desejar, você também pode anexar arquivos referentes ao seu atendimento. Posteriormente, clicar em **“Prosseguir”**.

The screenshot displays the Optum Psicológico interface. At the top left, the Optum logo and 'Psicológico' are visible. At the top right, the user's name 'Olivia' and 'empresa digital' are shown next to a profile icon. A progress indicator at the top center shows five steps, with the fourth step highlighted in red. Below this, the text 'Estamos quase lá...' is displayed. The main content area contains a text input field with the placeholder 'Digite Aqui' and a 'Selecionar arquivo' button. At the bottom right of the form area, there are two buttons: 'Voltar' and 'Prosseguir'. A blue arrow points to the 'Prosseguir' button. The footer of the page includes the copyright notice '© 2023 Optum, Inc. Todos os direitos reservados.' and a small red circular icon in the bottom right corner.

8. Você será direcionado para 3 breves perguntas sobre seu estado emocional. Após respondê-las de acordo com sua percepção, basta clicar em “**Agendar**”.

Optum
Psicológico

Olivia
empresa digital

1 — 2 — 3 — 4 — 5

Estamos quase lá...

Por favor, descreva brevemente com suas palavras o motivo da solicitação deste atendimento. Isso irá ajudar o profissional a melhor se preparar para a sua consulta.

No último mês, quantos dias seu bem-estar emocional fez com que você faltasse ao trabalho, à escola ou a outras obrigações?

de 0 a 30

No último mês, quantos dias seu bem-estar emocional afetou sua capacidade de concentração ou desempenho?

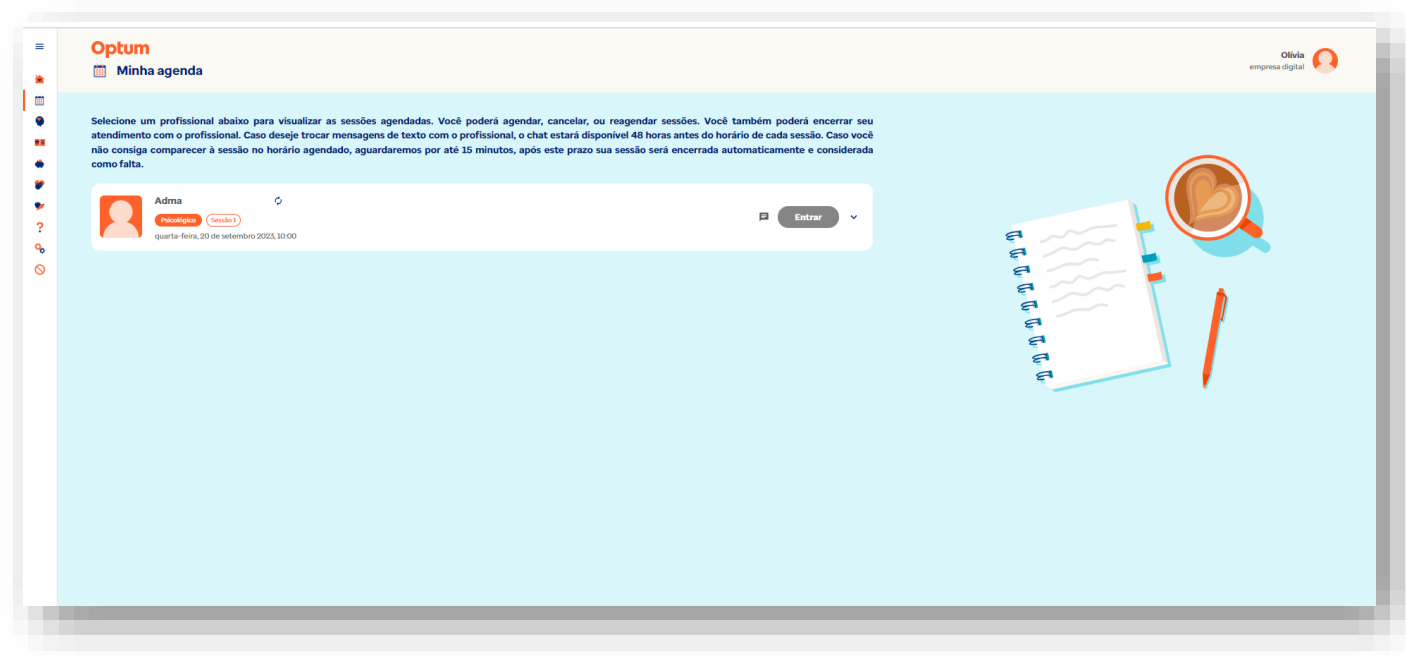
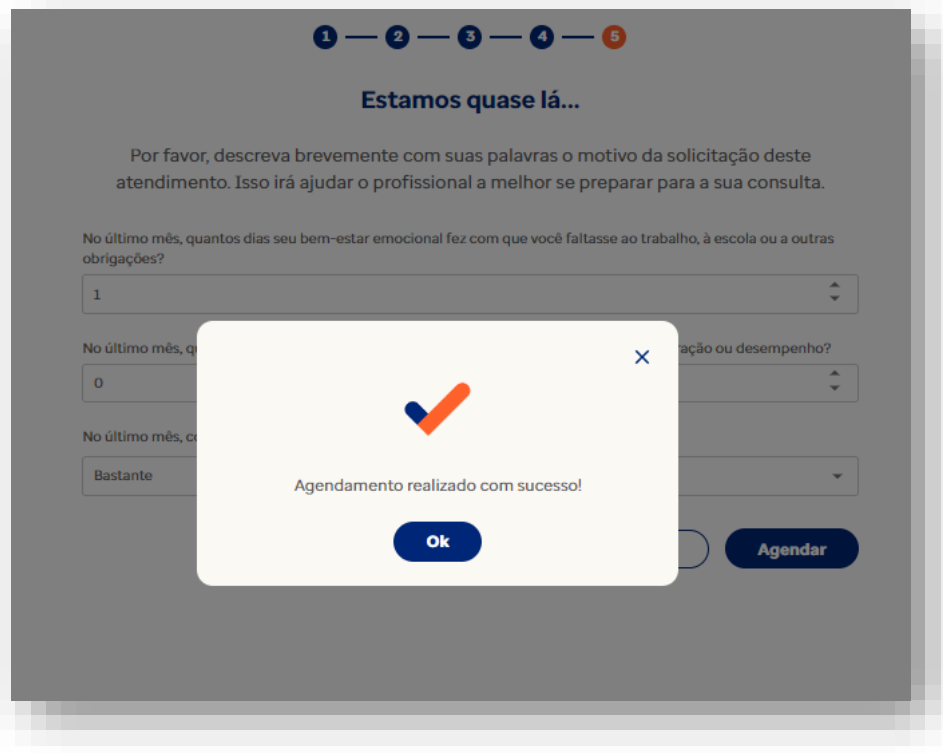
de 0 a 30

No último mês, com que frequência você se sentiu ansioso ou estressado? *

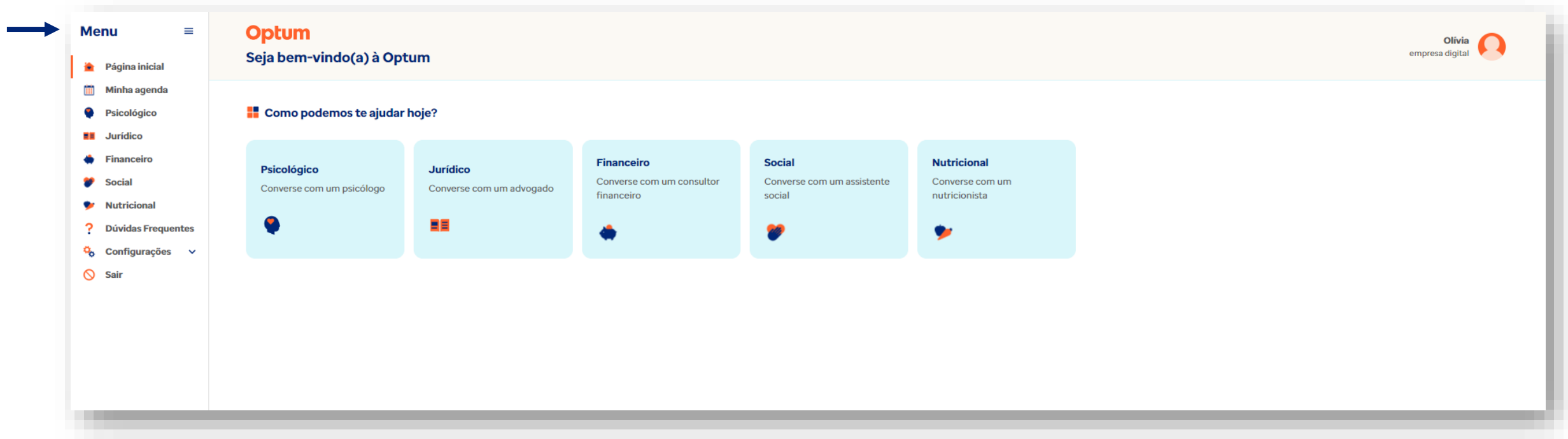
Selecione

Voltar Agendar

7. Você receberá uma mensagem de confirmação e será direcionado para uma página onde visualizará todos os seus agendamentos.



8. Ao clicar em “Menu” você tem a expansão e detalhamento de cada item de acesso.



9. Em “**Página Inicial**”, você tem a visualização em destaque da sua próxima sessão, além de acesso fácil a todos os pilares.

The screenshot displays the Optum user interface. On the left, a sidebar menu is visible with the following items: **Menu**, **Página inicial** (highlighted with a blue arrow), **Minha agenda**, **Psicológico**, **Jurídico**, **Financeiro**, **Social**, **Nutricional**, **Dúvidas Frequentes**, **Configurações**, and **Sair**. The main content area features the Optum logo and the text "Seja bem-vindo(a) à Optum". In the top right corner, the user's name "Olivia" and "empresa digital" are displayed next to a profile icon. The central section is titled "Sua próxima sessão" and shows a session card for "Geraldo" (Jurídico, Sessão 1) on "sexta-feira, 15 de setembro 2023, 13:00" with an "Entrar" button. To the right of this card is an illustration of hands holding a heart between two smartphones. Below this, a section titled "Como podemos te ajudar hoje?" contains five service cards: **Psicológico** (Converse com um psicólogo), **Jurídico** (Converse com um advogado), **Financeiro** (Converse com um consultor financeiro), **Social** (Converse com um assistente social), and **Nutricional** (Converse com um nutricionista). The footer contains the copyright notice: "© 2023 Optum, Inc. Todos os direitos reservados."

10. Em “Minha Agenda”, você poderá visualizar todas as suas sessões agendadas.

Menu

- Página inicial
- Minha agenda**
- Psicológico
- Jurídico
- Financeiro
- Social
- Nutricional
- Dúvidas Frequentes
- Configurações
- Sair

Optum
Minha agenda

Olivia
empresa digital

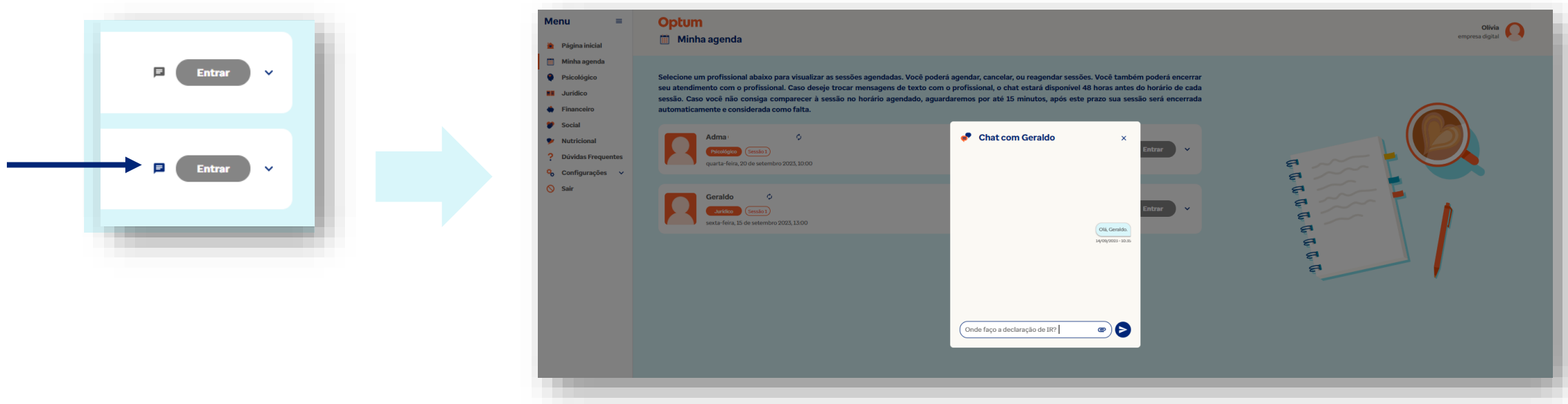
Selecione um profissional abaixo para visualizar as sessões agendadas. Você poderá agendar, cancelar, ou reagendar sessões. Você também poderá encerrar seu atendimento com o profissional. Caso deseje trocar mensagens de texto com o profissional, o chat estará disponível 48 horas antes do horário de cada sessão. Caso você não consiga comparecer à sessão no horário agendado, aguardaremos por até 15 minutos, após este prazo sua sessão será encerrada automaticamente e considerada como falta.

Adma Entrar ▾
Psicológico Sessão 1
quarta-feira, 20 de setembro 2023, 10:00

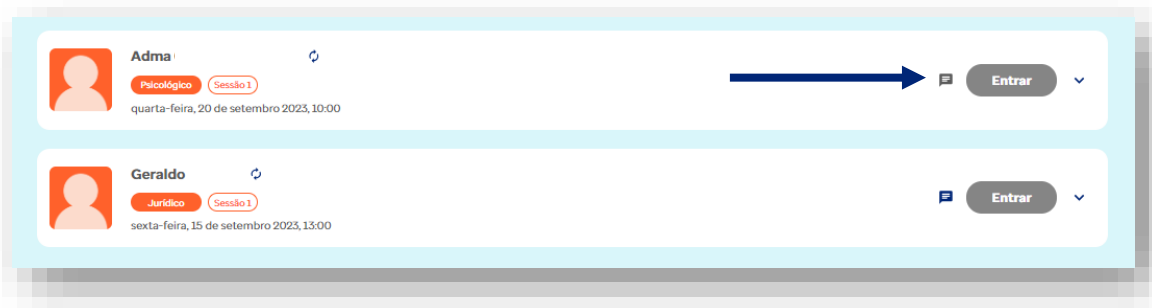
Geraldo Entrar ▾
Jurídico Sessão 1
sexta-feira, 15 de setembro 2023, 13:00

© 2023 Optum, Inc. Todos os direitos reservados.

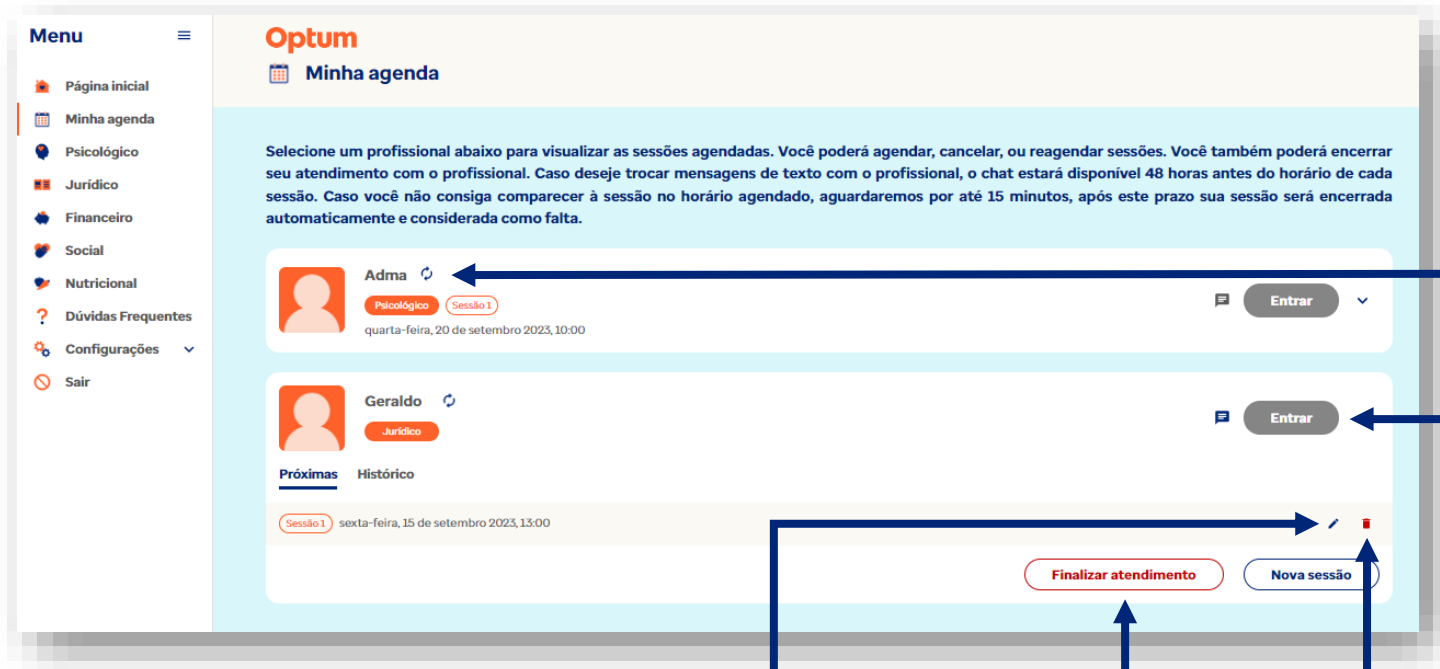
Ainda nessa página, você tem acesso ao chat para conversar por texto com seu profissional **48 horas antes da sessão**, podendo ser respondido no prazo de 24 horas após o envio da mensagem.



Antes desse período, o chat fica desabilitado.



Quando a natureza do problema não permitir atendimento por esse canal, o profissional irá orientar que o usuário aguarde o horário da sessão.



Troque de profissional caso não tenha se identificado com o especialista do seu atendimento.

Recomendamos permanecer com o mesmo, pois toda rede da Optum é qualificada e experiente. Dependendo da natureza do caso, a própria complexidade é a causa geradora do desconforto.

Entre na sessão no horário agendado.

O botão já fica disponível com 5 minutos de antecedência. Assim, o atraso é evitado. O especialista irá aguardá-lo por 15 minutos após o início da sessão. Após esse período, a sessão é automaticamente cancelada e classificada como falta.

Clique no lápis para alterar a data ou horário da sua sessão.

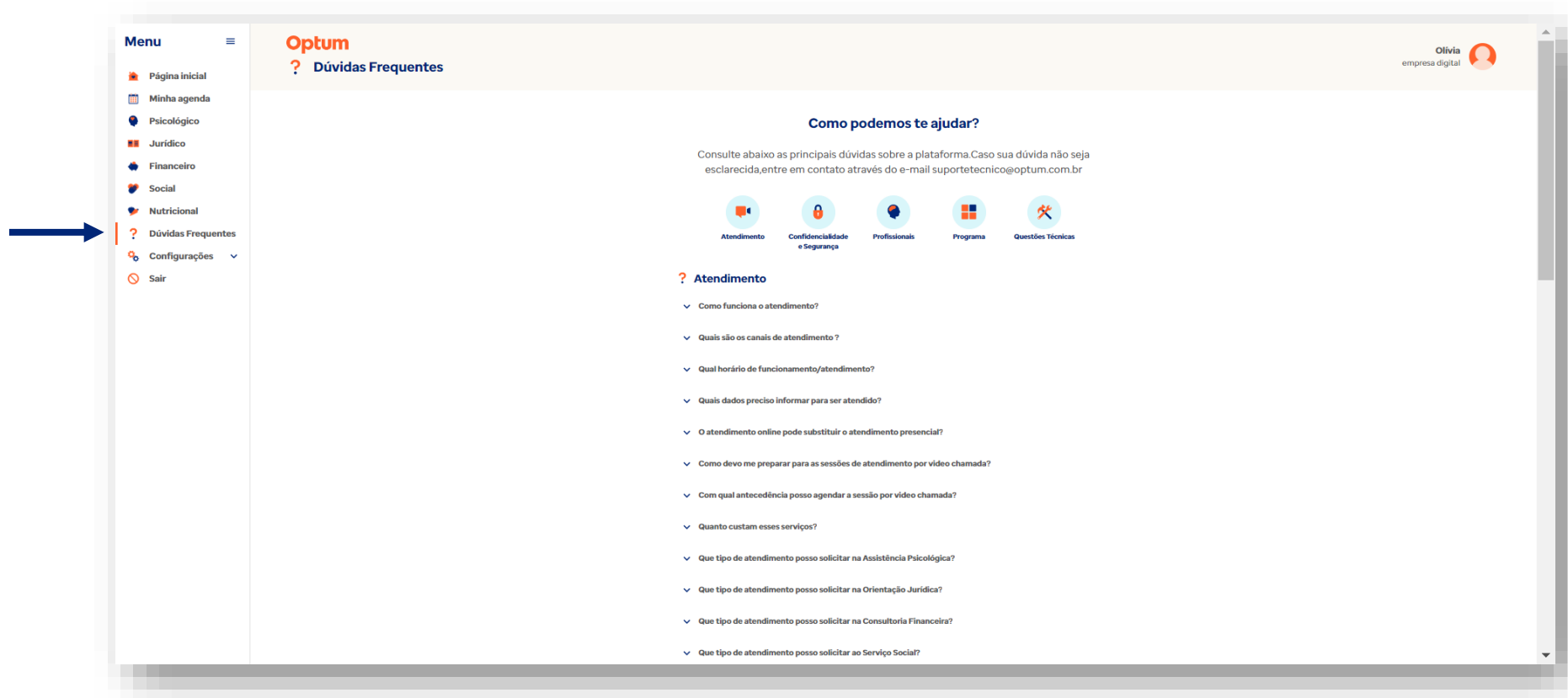
O ajuste é permitido com até 24 horas de antecedência.

Para encerrar o atendimento com o profissional, clique em “Finalizar atendimento”.

Para cancelar a sessão, clique no ícone de lixeira, justifique e confirme.

O cancelamento é permitido com até 24 horas de antecedência. Caso o usuário não consiga comparecer na sessão, será considerado como falta.

11. Em “**Dúvidas Frequentes**”, você encontra respostas de forma prática e rápida para as principais dúvidas de usuários.



Caso seu questionamento não seja esclarecido, contate-nos via e-mail: suportetecnico@optum.com.br para dúvidas sobre a plataforma ou atendimento@optum.com.br para dúvidas sobre o Programa.

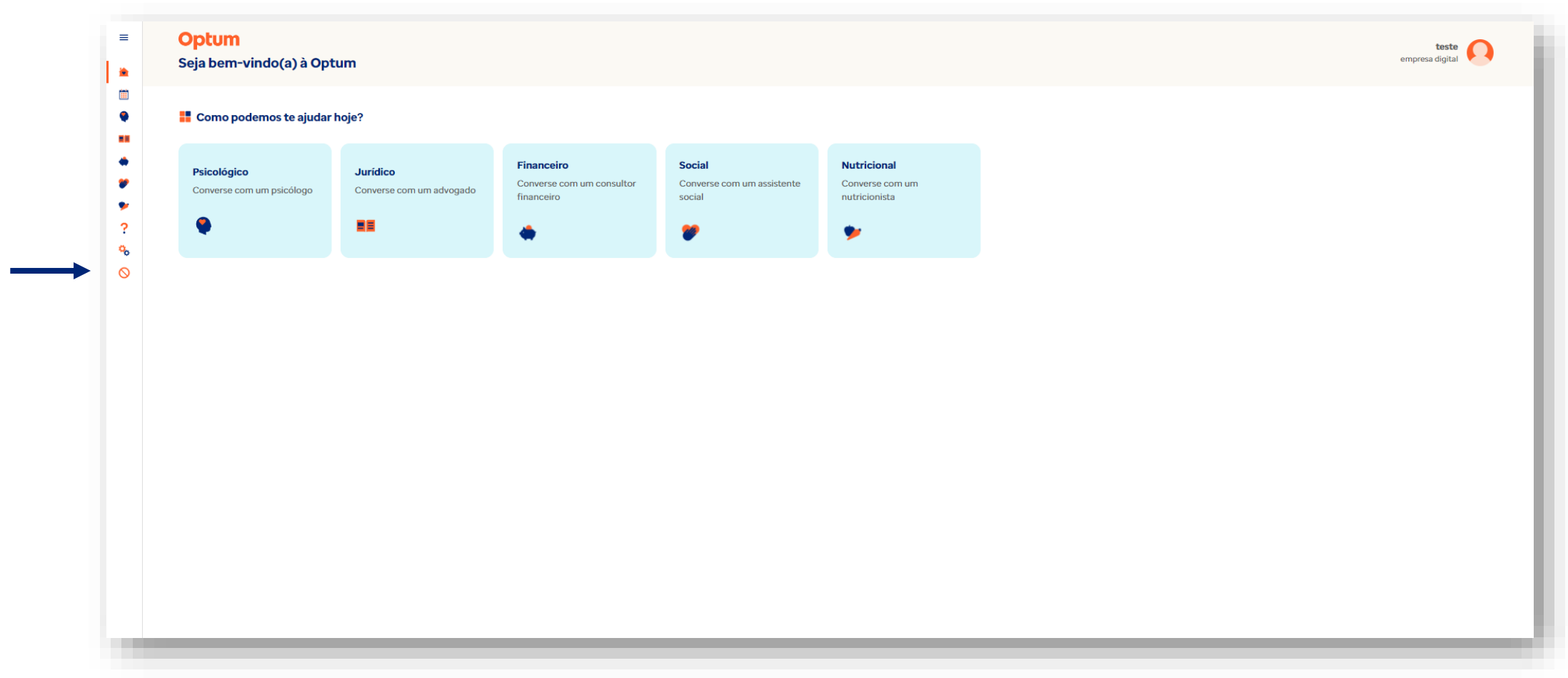
12. Em “Configurações”, em “Editar meus dados” altere suas informações de cadastro sempre que desejar e clique em “Salvar”.

The screenshot shows the 'Editar meus dados' (Edit my data) form in the Optum system. The left sidebar menu is visible, with 'Configurações' (Settings) highlighted by a blue arrow. The main content area displays the form with the following fields and values:

- Nome completo ***: Maria Olívia Pontes
- Incluir nome social**: (checked)
- Nome social**: Olívia
- CPF**: 316.455.810-47
- Data de nascimento ***: 01/01/1980
- Gênero ***: Feminino
- Estado civil ***: Casado(a)
- Escolaridade ***: Superior Completo
- E-mail pessoal ***: marketing@optum.com.br
- Telefone ***: (11) 91111-1111
- Pais ***: BRASIL
- Estado ***: SAO PAULO
- Cidade ***: PAULINIA

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Voltar' (Back) and 'Salvar' (Save). A blue arrow points to the 'Salvar' button.

13. Para fazer o logoff da plataforma, basta clicar no **ícone de saída** no menu lateral esquerdo.



Inclusão de Dependente

Optum



Informações gerais

A inclusão de dependentes através da plataforma digital será possível se a sua empresa tiver contratado essa opção e a funcionalidade no aplicativo. Também é possível que o RH tenha feito esse cadastro e que os seus dependentes já estejam aptos a usar a plataforma. Caso contrário, cadastrá-los é muito simples e você mesmo poderá realizar essa atividade com o suporte deste manual.



Canal para Inclusão:

A inclusão de dependentes é feita pela plataforma web <https://www.optumdigital.com.br/> ou através do app Optum Digital.



Elegibilidade*:

O Programa contempla dependentes legais – cônjuge, filhos e enteados de até 24 anos.



Ajustes*:

O titular poderá gerenciar seus dependentes, deletando ou cadastrando novos usuários sempre que desejar, desde que sejam elegíveis.

*Reiteramos que a inclusão de dependentes só estará disponível se contratado pela sua empresa.

Passo a passo para a inclusão

Esse processo é válido apenas para os canais digitais. Para os demais canais (telefônico etc.), quando disponível para sua empresa, o próprio RH realiza o cadastro de dependentes.

1. No menu lateral esquerdo clique em “**Configurações**” e “**Dependentes**”. Na área central clique em “**Novo Dependente**”.



Menu

- Página inicial
- Minha agenda
- Psicológico
- Jurídico
- Financeiro
- Social
- Nutricional
- Dúvidas Frequentes
- Configurações
- Editar meus dados
- Dependentes
- Sair

Optum
Configurações

Olivia
empresa digital

Dependentes

Cadastre o nome e o CPF dos seus dependentes que desejam ser atendidos pelo Viver Bem

Você não possui dependentes cadastrados.
Clique no botão abaixo para cadastrar um novo dependente.

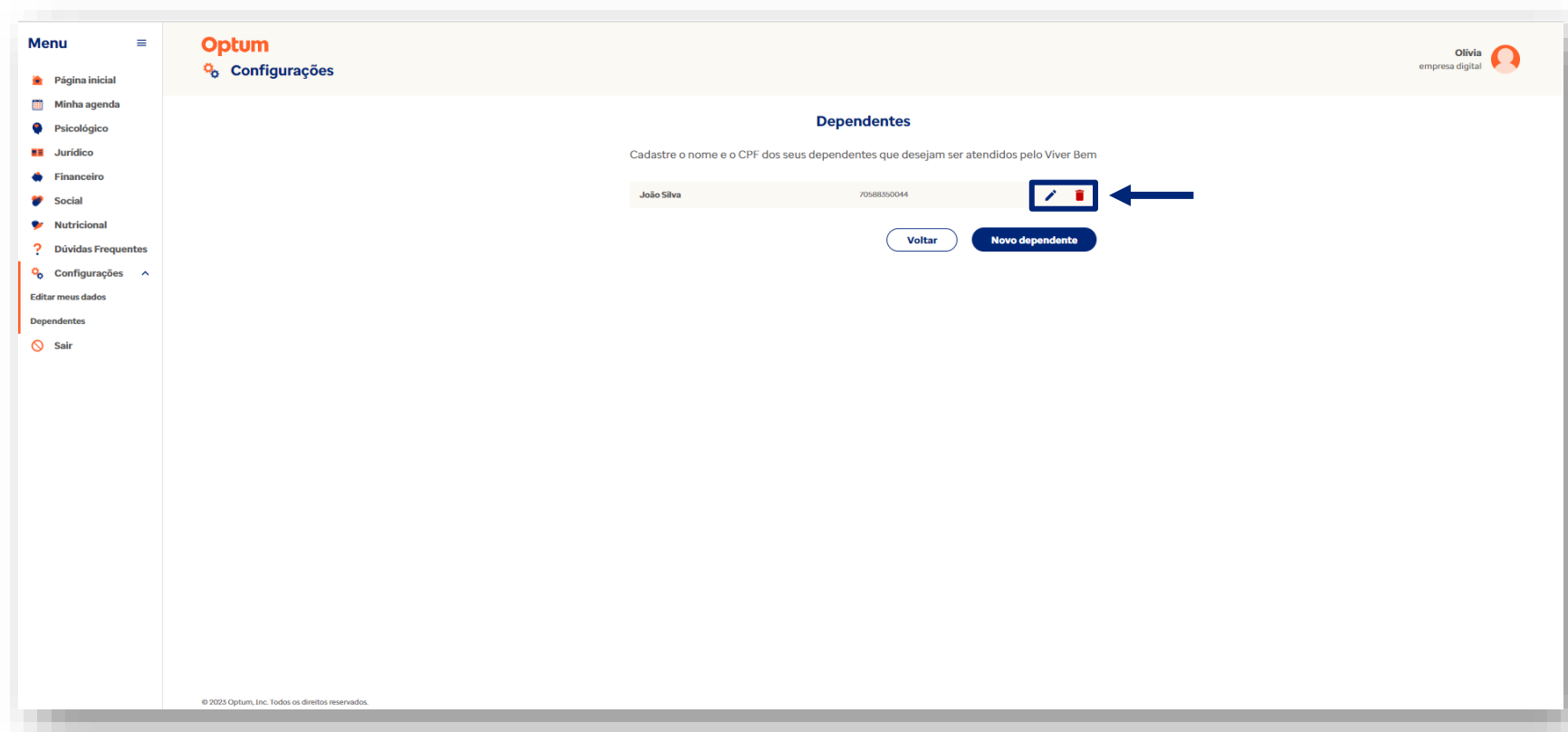
Voltar Novo dependente

© 2023 Optum, Inc. Todos os direitos reservados.

2. Informe os dados do dependente e clique em “**Salvar**”. Pronto, agora é só ele realizar os procedimentos descritos na sessão Primeiro Acesso deste manual.

The screenshot shows the Optum user interface. On the left is a 'Menu' sidebar with options like 'Página inicial', 'Minha agenda', 'Psicológico', 'Jurídico', 'Financeiro', 'Social', 'Nutricional', 'Dúvidas Frequentes', 'Configurações', 'Editar meus dados', 'Dependentes', and 'Sair'. The main area is titled 'Dependentes' and contains a form to register a dependent. The form fields are: 'Nome' (text input), 'CPF' (text input), 'Data de nascimento' (calendar icon), 'Grau de parentesco' (dropdown menu), and 'E-mail' (text input). A blue arrow points to the 'Salvar' button at the bottom right of the form. The background shows the user's profile 'Olivia empresa digital' and the text 'Cadastre o nome e o CPF dos seus dependentes que desejam ser atendidos pelo Viver Bem'.

3. Para alterar os dados cadastrais do dependente basta clicar no **lápiz** para editar ou na **lixeira** para excluir.



Primeiro Acesso Menor de Idade



Optum

Se você é menor de idade, siga os passos a seguir

1. Clique em “Primeiro Acesso”.



Optum

Bem-vindo a plataforma de acolhimento e orientação profissional multidisciplinar disponibilizada pela sua instituição (corporativa ou estudantil) e oferecida pela Optum, empresa global de saúde e bem-estar.

 [Login](#) **Primeiro Acesso** ←

CPF

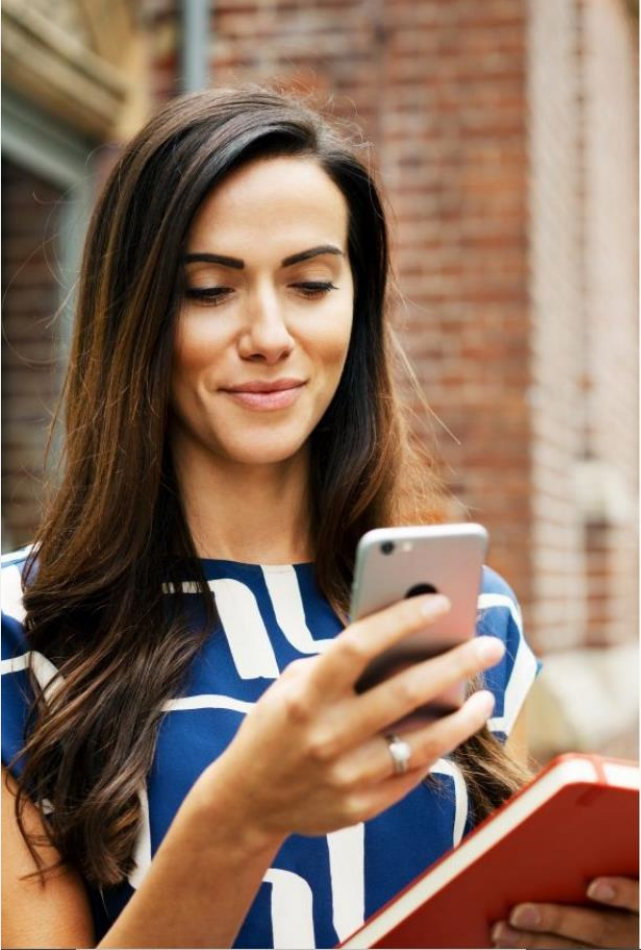
Senha

Entrar

[Alterar senha?](#)

2. Insira o seu **CPF** no campo solicitado e clique em **verificar**.



The image shows a woman on the left looking at her smartphone. On the right is a screenshot of the Optum login page. The page features the Optum logo at the top, followed by 'Login' and 'Primeiro Acesso' (underlined). Below this is a 'CPF' label and a text input field containing '355.629.320-08'. A blue arrow points to the input field. Below the field are two buttons: 'Voltar' and 'Verificar'. A blue arrow points to the 'Verificar' button. At the bottom of the page, there is contact information: 'suportetecnico@optum.com.br | Termos de Uso e Políticas de Privacidade' and a copyright notice: '© 2023 Optum, Inc. Todos os direitos reservados. Imagens ilustrativas.'

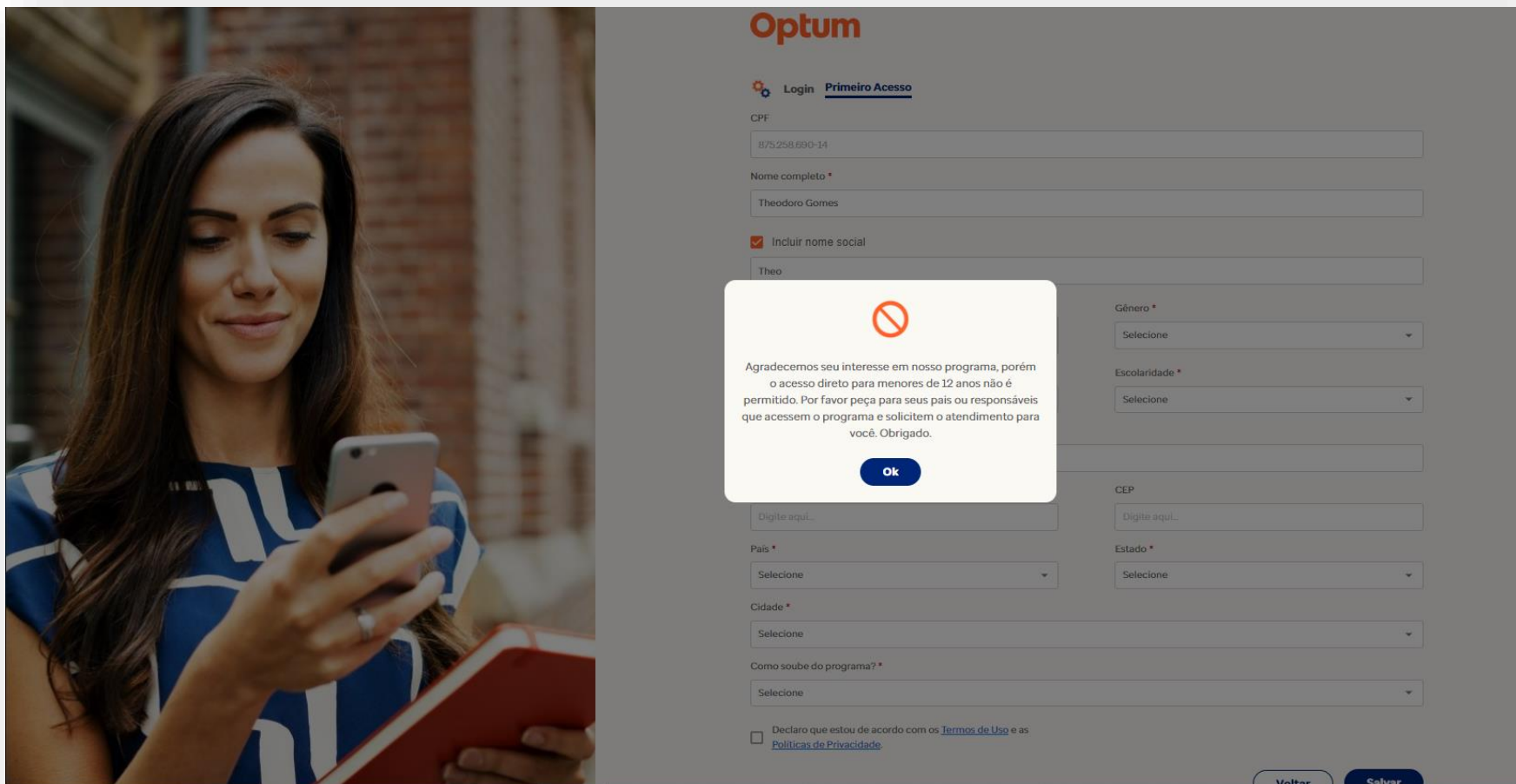
3. Você será direcionado para uma nova página onde deverá preencher todos os campos com seus **dados pessoais e do seu responsável**, aceitar **termos de uso** e clicar em **“Salvar”**.

The screenshot shows the Optum registration form for a user under 18 years old. The form is titled "Optum" and has a "Login" link and a "Primeiro Acesso" (First Access) link. The user's CPF is 875.258.690-14 and their name is Theo Gomes. They have opted not to include their social name. Their date of birth is 12/01/2007, gender is Masculino, and marital status is Solteiro(a). Their education level is Ensino Médio Incompleto. Their email is marketing@optum.com.br, and their phone number is (11) 9111-1111. They are from BOM JESUS, RIO GRANDE DO NORTE. The form also includes a section for the parent/guardian's information, with fields for their email, phone number, and name (Juliana Gomes). A checkbox indicates that the user is under 18 and that the parent/guardian's information is being provided. The form is ready to be saved, as indicated by the blue arrow pointing to the "Salvar" button.

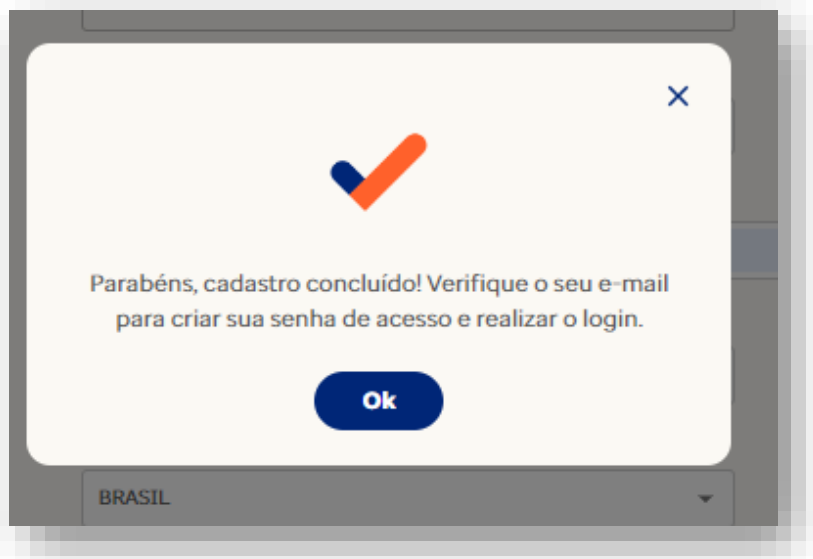
Caso seu CPF não esteja cadastrado na nossa base, você receberá uma notificação e deverá entrar em contato com nosso suporte técnico através do e-mail suportetecnico@optum.com.br. Não se preocupe, iremos verificar o porquê e você receberá um breve retorno.



Crianças menores de 12 anos não têm permissão para acessar o Programa por conta própria. Portanto, é necessário que o responsável pelo menor acesse a plataforma usando seu próprio login e agende a primeira sessão. Durante a sessão, é importante que o responsável explique a situação ao profissional, que avaliará a melhor abordagem para o atendimento.



4. Após preencher seus dados, sendo maior de 12 anos, você receberá uma mensagem de confirmação e deverá **acessar o seu e-mail.**



5. **Clique no link do e-mail** enviado pela Optum.



O responsável pelo menor também recebe um e-mail, Porém, apenas informativo. Somente o e-mail para o menor possui informações de cadastro.

6. Você será direcionado a uma página com instruções para **criar sua senha**. Depois, é só clicar em **“Salvar”**.



Pronto! Através do seu CPF e dessa senha você poderá acessar a Optum Digital sempre que desejar.

Caso seja exigido por Lei alguma documentação extra para o seu atendimento, você será notificado por e-mail no momento do agendamento.

Optum

Os programas da Optum não devem ser usados para necessidades de cuidados de emergência ou urgência. Em caso de emergência, ligue para Polícia Militar, Corpo de Bombeiros, Defesa Civil, outro serviço de emergência local ou vá ao ambulatório e/ou pronto-socorro mais próximo. Nossos programas não substituem o atendimento de um médico ou profissional da saúde relacionado a emergências. Nossos programas e todas as suas características, em particular os serviços para membros da família com idade inferior a 16 anos, podem não estar disponíveis em todos os locais e estão sujeitos a alterações sem prévio aviso. A experiência e/ou os níveis educacionais dos provedores dos Programas da Optum podem variar com base nos requisitos do contrato ou na regulação do país. Exclusões e limitações de cobertura podem ser aplicadas. A Optum® é uma marca registrada da Optum Inc nos EUA e outras Jurisdições. Todas as outras marcas comerciais são propriedades dos seus respectivos proprietários. A Optum é um empregador de oportunidades iguais. © 2023 Optum, Inc. Todos os direitos reservados. Imagens ilustrativas. CRP-06 5812/J; CRP-05 2236. Para produtos com auxílio nutricional, CRN-3 sob o nº PJ17286 e CRN-4 sob o nº 23200173. Responsabilidade Técnica Lucia Helen Vicente Barbi CRP 05/53490.