Twogether

GUIA · PROFISSIONAIS DE SAÚDE

Guia do profissional de saúde

Este guia reúne, em linguagem direta, como funciona a atuação do profissional de saúde dentro do Twogether: o que o atendimento é, o que ele não é, e as regras que valem para todo mundo na plataforma.

Atendimento de 50 minutos | Agenda definida por você | Tudo dentro do app

> Material informativo. As condições comerciais e os valores vigentes são sempre os apresentados na área do profissional dentro do aplicativo.

01 A plataforma e as fichas

O Twogether é uma plataforma de relacionamentos que promove conexões com propósito, a partir das fichas de afinidade e compatibilidade preenchidas pelos usuários.

Essas fichas são a referência para o cruzamento de dados e a identificação de afinidades entre perfis. As sugestões de conexão saem daí, organizadas numa lógica dinâmica de priorização.

A finalidade da ficha é organizar, estruturar e registrar informações pessoais e emocionais do usuário, para que o app identifique perfis com maior afinidade. Quanto mais clara e consciente a ficha, mais alinhada tende a ser a conexão sugerida.

> A sugestão de conexão não constitui, em nenhuma hipótese, garantia de compatibilidade ou de resultado.

02 Como acontece o atendimento

01. Você abre a agenda

A agenda é configurada por você no próprio aplicativo, com os dias e horários disponíveis. Esses horários são os que o usuário enxerga na hora de marcar.

02. O usuário agenda

O agendamento é feito direto no app, escolhendo entre os horários que você disponibilizou. Nada é marcado fora do que você abriu.

03. Videochamada de 50 minutos

O atendimento acontece dentro do aplicativo, em ambiente seguro e reservado, pelos recursos de comunicação da própria plataforma.

04. Se a conexão falhar

Passando 15 minutos sem interação, confira o chat e a sua internet e reinicie a chamada se precisar. O atendimento segue válido dentro dos 50 minutos.

> O mesmo usuário pode marcar mais de um atendimento com você, conforme a necessidade dele e a sua disponibilidade.

03 O que este atendimento é, e o que não é

Essa fronteira é o ponto mais importante do guia, e vale tanto para a sua segurança quanto para a do usuário.

O que é

- Um atendimento de 50 minutos, por videochamada, dentro do aplicativo.
- Apoio ao usuário para preencher as fichas de afinidade e compatibilidade.
- Espaço para organizar informações, reflexões e percepções pessoais de forma clara e estruturada.
- Atuação dentro da sua formação, habilitação técnica e experiência.

O que não é

- Não é sessão de terapia nem acompanhamento clínico contínuo.
- Não é espaço para demanda que extrapole a sua área: essas devem ser devidamente encaminhadas.
- Não é canal para orientar o usuário a buscar serviços ou profissionais fora da finalidade do app.
- Não há acesso a histórico de atendimentos com outros profissionais.

Quem pode atuar

Profissionais devidamente habilitados e registrados em seus conselhos de classe, como o Conselho de Psicologia, entre outros compatíveis com a proposta da plataforma.

04 Dados, sigilo e conduta

O que você enxerga

Apenas os dados básicos e as informações da ficha que está sendo preenchida no atendimento.

Sigilo

As informações são protegidas por sigilo e só podem ser usadas dentro das finalidades do app, conforme as normas de privacidade e proteção de dados.

Nada sai do app

É proibido copiar, printar, gravar, divulgar ou utilizar dados, imagens ou conversas de usuários ou de outros profissionais fora da plataforma.

Contato só por aqui

Todo o contato com o usuário acontece exclusivamente dentro do Twogether.

Recusar é possível

A recusa de um atendimento é permitida, desde que justificada por razões técnicas, éticas ou por incompatibilidade com a sua área de atuação.

Indicações

Profissionais externos não podem ser indicados. É permitida apenas a indicação de outro profissional já cadastrado no app, para auxílio no preenchimento das fichas, respeitando a formação e a habilitação de quem for indicado.

> Situação de risco ou irregularidade: Comunique imediatamente pelos canais oficiais do aplicativo e use as ferramentas de denúncia disponíveis nele. O mesmo vale se você for ofendido dentro da plataforma.

05 Cancelamentos e reagendamentos

O prazo mínimo vale para os dois lados, usuário e profissional.

Cancelar ou remarcar

É possível, e sem cobrança para você, desde que o usuário seja avisado previamente.

Reagendamento livre

Não há limite de reagendamentos. Só é preciso informar o motivo.

Fora do prazo

Se quem cancela fora do prazo é o profissional, o valor é devolvido integralmente ao usuário. Se é o usuário, o valor pago não é reembolsado.

06 Assinatura e pagamentos

Valor da assinatura

Fixo e tabelado, informado no momento do cadastro, na área destinada aos profissionais de saúde dentro do aplicativo.

Forma de pagamento

Cartão de crédito. A assinatura não compromete o limite do cartão.

Cancelamento

Feito mediante solicitação ao Twogether. Depois da solicitação, é processado automaticamente, conforme as regras vigentes da plataforma.

Os atendimentos

Os pagamentos acontecem pelas ferramentas integradas ao aplicativo, conforme as opções disponíveis no momento da contratação. Os valores devem ser verificados diretamente no app.

07 Em resumo

- O atendimento apoia o preenchimento das fichas. Não é terapia.
- São 50 minutos, por videochamada, dentro do aplicativo.
- A agenda é sua, e nada é marcado fora dela.
- Todo contato e todo dado ficam dentro da plataforma.
- Cancelamento e reagendamento com 24 horas, para os dois lados.

Ficou alguma dúvida que este guia não responde? O suporte é feito pelos canais oficiais dentro do próprio aplicativo, na área de atendimento.