

Manual Técnico SOS Unimed



Medline
Orientação
em saúde 24h,
por telefone

Atendimento
Pré-Hospitalar

Unimed 
Londrina

unimedlondrina.com.br

SOS Unimed

Leia com atenção e veja como o SOS Unimed torna sua vida muito mais tranquila e segura. Com o SOS Unimed, você está garantindo para sua família a proteção de dois serviços:

- 1. MED LINE – Orientação em saúde 24h, por telefone;**
- 2. Atendimento Pré-Hospitalar – APH*;**

*Serviço disponível nas áreas urbanas de Londrina, Cambé e Ibiporã.

Descrição do serviço

- 1.** Atendimento 24 horas, todos os dias do ano;
- 2.** As ligações são gratuitas e podem ser realizadas de telefones fixos e celulares;
- 3.** Atende situações de urgência e/ou emergência nas quais o Médico Regulador segue um protocolo de conduta médica, de acordo com as normas do Conselho Federal de Medicina;
- 4.** Soluciona a maioria dos casos no local do atendimento, sem a necessidade de encaminhamento hospitalar;
- 5.** Sem custos com medicamentos, materiais e taxas de serviços.

Proteger a vida é o melhor investimento que você pode fazer por sua família.





Com o SOS Unimed, você recebe 2 serviços em 1

1. MED LINE

Orientação em saúde 24h, por telefone - Ligue 0800 1234 777

É um serviço de orientação, prestado via telefone, por médicos e enfermeiros, que buscam esclarecer dúvidas e orientações na área de saúde:

- . Em situações de primeiros socorros;
- . Orientação de como proceder em caso de febre alta, náuseas, vômitos, alergias e outros;
- . Esclarecimento sobre a especialidade adequada para cada caso;
- . Controle de pânico;
- . Preparo de exames.

Ligue gratuitamente, de qualquer lugar do Brasil, em qualquer situação, que o médico irá te atender, seguindo todas as orientações do protocolo de conduta médica, de acordo com as normas do Conselho Federal de Medicina.

2. Atendimento Pré-Hospitalar

APH - de urgência e/ou emergência - Ligue 0800 1234 777

É um serviço de atendimento móvel de urgência e/ou emergência no qual o solicitante e/ou cliente será atendido inicialmente por uma Técnica Auxiliar em Regulação Médica (TARM) que, após coleta de dados contratuais do cliente, encaminhará a ligação para o Médico Regulador que, de acordo com as normas do Conselho Federal de Medicina, irá analisar as informações recebidas sobre o paciente, decidindo por uma das condutas abaixo, de acordo com a classificação que fizer da gravidade do caso:

- . Na urgência da prioridade baixa, o Médico Regulador fará a Orientação em Saúde sobre os procedimentos que podem ser adotados para amenizar os sinais e sintomas.
- . Na urgência com prioridade moderada ou alta, o Médico Regulador fará a liberação de uma unidade avançada de atendimento (com médico ou enfermeiro).
- . Havendo necessidade de encaminhamento para rede hospitalar, o médico da Central de Regulação fará a referência da vaga para o local mais adequado para continuidade do atendimento.

SOS Unin

Durante a ligação, procure manter a calma. Tenha em mãos o cartão da Unimed e/ou o documento do paciente. Informe corretamente os seguintes dados:

- . Seu nome;
- . Nome do paciente;
- . Telefone para contato;
- . Endereço onde o paciente se encontra, citando um ponto de referência próximo ao local.

Em seguida, a TARM transfere a ligação para o Médico Regulador. Procure dar informações sobre os sinais e sintomas visíveis no paciente. Se o paciente puder falar ao telefone, deixe que ele mesmo relate ao Médico Regulador o que está sentindo.



nead

Acione o SOS Unimed nas situações a seguir:



Alergologia

. Reações alérgicas após ingestão de medicamentos ou picadas de insetos, podendo apresentar manifestações respiratórias.

Sinais e sintomas: vermelhidão pelo corpo, coceira, inchaço (ou não) ao redor dos olhos, mal estar geral, dificuldade para respirar, ansiedade ou coração acelerado.

Cardiologia

. Infarto agudo do miocárdio e outras síndromes cardíacas isquêmicas.

. Arritmias cardíacas agudas.

Sinais e sintomas: dor no peito, que pode irradiar para o braço esquerdo, sudorese, extremidades frias, mal-estar geral, coração acelerado, dificuldade em respirar, tonturas, náuseas.

Endocrinologia

. Diabetes.

Sinais e sintomas: hipoglicemia, hiperglicemia, tonturas, sede excessiva e tremores.

Gastroenterologia

. Desidratação.

. Hemorragia digestiva.

. Quadro abdominal agudo.

Sinais e sintomas: dor abdominal, náuseas, mal-estar, parada de eliminação de gases e evacuações, presença de sangue no vômito ou nas fezes.

Neurologia

. Acidente vascular cerebral (derrame).

. Traumatismo craniano.

. Crise convulsiva de qualquer natureza.

. Crise de enxaqueca que não se resolve com medicamentos comuns.

Sinais e sintomas: perda súbita de consciência, movimentos involuntários dos membros e olhos, contração muscular, salivação, eliminação involuntária de urina e fezes.

Nefrologia

- . Infecção urinária.
- . Insuficiência renal.

Sinais e sintomas: *dificuldade em urinar, pressão alta, dor na região do baixo ventre, dor abdominal.*

Ginecologia e obstetrícia

- . Qualquer situação de risco a mãe ou ao feto.
- . Hemorragia pós-parto.

Sinais e sintomas: *dor intensa no abdômen, hemorragia, ausência de movimento fetal.*

Pneumologia

- . Estado de mal-asmático.
- . Insuficiência respiratória.

Sinais e sintomas: *dificuldade de respirar, lábios arroxeados, mancha roxa nas extremidades e chiado no peito.*

Traumatologia

- . Politraumatismo.
- . Queimaduras.
- . Choque elétrico.
- . Afogamento.

Psiquiatria - os atendimentos seguirão as ressalvas abaixo.

- . Somente serão atendidos pacientes em surto psicótico que já tenham vaga regulada em unidade hospitalar feita pela família ou pelo médico titular do paciente.
- . Somente serão atendidos pacientes agitados, com ameaça à própria integridade física ou de terceiros e que precisem de sedação química, após a contenção física realizada pela polícia civil antes da chegada da equipe médica.
- . Após atendimento, havendo a necessidade de encaminhamento para unidade hospitalar, o Médico Regulador fará a referência da vaga para a rede preferencial ou mesmo para uma unidade do SUS - Sistema Único de Saúde.



Os atendimentos prestados pelo SOS são os restritivamente referidos.

Os que não constam das situações cobertas, não serão atendidos pelo SOS Unimed.

O SOS não atenderá:

doenças, lesões e quaisquer efeitos mórbidos decorrentes de atos ilícitos e de riscos conscientes do cliente, provocados por:

- . Ingestão de bebidas alcoólicas;
- . Drogas;
- . Entorpecentes;
- . Aborto provocado;
- . Tratamento experimental que envolva medicamentos não reconhecidos pelo Ministério da Saúde ou não conste na bula a precisa indicação.



Ao contratar o SOS, você recebe:

- . Cartão SOS Unimed
- . Imã de geladeira.

Mantenha em local visível e em caso de perda, solicite outro à Unimed.



Em caso de urgência e emergência, ligue

0800 1234 777

SOS Unimed Londrina Av. Ayrton Senna, 1.065



Acesse o QR Code ou consulte as condições de uso pelo site www.unimedlondrina.com.br/sos/



ANS - n.º 343293

SAC 0800 400 6100

