

*Manual de uso*  
**SOS Urgências  
e Emergências.**

---

0800.7070.007



**Unimed**   
Porto Alegre



# Parabéns por ter escolhido o **SOS** **Unimed Porto Alegre.**

Agora você está coberto pelo mais ágil e eficiente serviço de emergências médicas. Este é o seu Manual de Uso, consulte-o sempre que surgirem dúvidas e não se esqueça de avisar aos seus amigos, parentes e pessoas próximas que você é um usuário desse serviço, para que eles possam chamar caso em caso de urgência e emergência.

**Unimed**   
Porto Alegre

**SOS**

**08 00 .7 07 0.00 7**



# SOS Unimed Porto Alegre

## O mais ágil e eficiente serviço de emergências médicas.

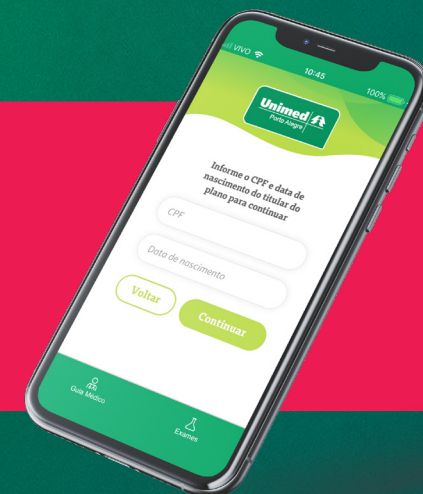
O SOS Unimed é um serviço para atendimento de urgências, emergências e remoção. Conta com uma moderna UTI móvel completamente equipada para prestar os procedimentos de emergência. O SOS vai aonde você estiver\*, seja na sua casa, seja em seu local de trabalho. Em caso de urgência ou emergência, basta uma ligação gratuita para nossa central de atendimento que imediatamente você é atendido por um médico da Unimed Porto Alegre, a qualquer hora do dia ou da noite.

*\*Área de atuação em Porto Alegre, Canoas, Gravataí, Guaíba, Eldorado do Sul e Cachoeirinha.*

## Como proceder em uma emergência, passo a passo:

1. Para que a equipe de atendimento do SOS Unimed possa ajudá-lo, é fundamental que você mantenha a calma na hora de explicar o problema.
2. Ligue **0800.7070.007**, identifique-se ao atendente do SOS Unimed e passe as seguintes informações corretamente:
  - Nome do usuário;
  - Idade;
  - Endereço completo da ocorrência (bairro, telefone e referência);
  - Motivo do chamado.

**Ou baixe o aplicativo do SOS Unimed e preencha o cadastro uma única vez.** Sempre que for necessário acionar o serviço, é só entrar no aplicativo e clicar em **“Chamar para mim”** ou **“Chamar para outra pessoa”**.





3. Explique a situação e os sintomas ao médico regulador. Ele tomará as providências necessárias após ouvir o seu relato (todas as orientações dadas por telefone são atos médicos regulamentados pelo Conselho Regional de Medicina).
4. O médico regulador orienta você sobre o que fazer para resolver o problema. Ele identifica o problema e, em caso de menor gravidade, encaminha para um especialista. Dependendo do problema, o médico pode orientar por telefone sobre as providências a serem tomadas, não sendo enviada ambulância ao local. Se não houver melhora, ligue novamente para o **0800.7070.007**.
5. No caso de seu problema ser uma urgência ou emergência que necessite de atendimento imediato, o médico regulador enviará uma equipe até o local, conforme a gravidade ou complexidade do caso.
6. De acordo com a gravidade do caso, o paciente poderá ser tratado no local, encaminhado para um pronto-socorro ou hospital. A equipe é treinada sobre os procedimentos corretos a serem realizados em cada situação e conduzirá o caso com eficiência e agilidade.
7. O atendimento só é concluído quando o problema for resolvido, seja por telefone, seja no local, ou com o deslocamento até o pronto-socorro ou hospital.

### Em que situações você DEVE ligar:

- Desmaios ou alteração do nível de consciência (por exemplo, dificuldade de atender seu chamado).
- Dor forte no peito, queixo, braços ou estômago, com suor frio e palidez.
- Diminuição de forças de um lado do corpo ou dificuldade de falar.
- Perda de grande quantidade de sangue.
- Alergia grave, com falta de ar e manchas vermelhas no corpo.
- Falta de ar intensa, chiado no peito, suor e cor arroxeadada.
- Convulsões.
- Aumento súbito da pressão arterial, com dores, tontura, falta de ar ou diminuição da visão.
- Acidentes graves (afogamento, choque elétrico, queda, fratura, etc.).
- Diarreia e vômito acompanhados de queda de pressão, tontura, além de mãos e pés frios.
- Intoxicações graves.



- Ingestão ou aspiração de objeto estranho.
- Febre alta que não baixa com antitérmicos, e calafrios de causas desconhecidas.
- Dor de cabeça súbita e forte que não cede com analgésicos comuns.
- Tontura forte com perda de equilíbrio ou sonolência.
- Dor lombar ou abdominal forte com náuseas, vômitos ou febre.

### **Em que situações você NÃO DEVE ligar:**

- Cefaleia comum (dor de cabeça).
- Na investigação de sintomas inespecíficos e leves.
- No controle ambulatorial ou para exames.
- Pacientes crônicos sem agudização da doença.
- Em casos psiquiátricos.
- Dor de ouvido, garganta ou dores leves em que ainda não tenha sido usado nenhum analgésico.
- Em caso de pessoa alcoolizada e agitada.

- Em trabalho de parto.
- Para todos esses sintomas em que não aconselhamos a utilização do SOS Unimed, temos uma grande estrutura de atendimento preparada: são mais de 300 especialidades e 6.400 médicos prontos para cuidar da sua saúde e do bem-estar de sua família. Ligue 4004.2040 e informe-se.

### **O que a Unimed coloca à sua disposição:**

- Médicos, enfermeiros e técnicos de emergência especializados em atendimento de emergência e UTI.
- Ambulância UTI móvel com condutores treinados.
- Ambulâncias especiais rastreadas por satélite.
- Plantão médico 24 horas.
- Central de atendimento e regulação para prestar orientações. Caso haja necessidade, uma equipe se dirige até o local da ocorrência.
- Motos e carros de apoio.
- Transportes médicos e remoções (com valor sob consulta).
- O SOS Unimed não substitui o seu médico. Lembre-se de consultá-lo periodicamente.



## Direitos e Deveres do Paciente

A Unimed Porto Alegre declara garantir seus direitos e ajudar você a cumprir os seus deveres. Cuidar de você com segurança garante a qualidade de sua assistência durante todo o atendimento.

### Direitos do paciente

1. Ser tratado com dignidade, respeito, dedicação e humanidade por todos os colaboradores, sem qualquer forma de preconceito ou discriminação, tendo respeitada sempre a sua individualidade.
2. Ser identificado de forma segura e tratado por seu nome e sobrenome.
3. Poder identificar as pessoas responsáveis direta ou indiretamente por seu cuidado, por meio dos uniformes e crachás legíveis, posicionados em lugares de fácil visualização.
4. Receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre:
  - a) Doença ou hipótese diagnóstica, procedimentos, exames diagnósticos, medicações, tratamentos e duração previstas destes;
  - b) Riscos, benefícios, efeitos inconvenientes e alternativas dos procedimentos diagnósticos e terapêuticos invasivos ou não invasivos a serem realizados.
  - c) Poder consentir ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida qualquer um dos procedimentos propostos.
5. Autorizar formalmente um representante legal, ou familiar, para que tenha acesso às informações citadas no item anterior.
6. Estar protegido por confidencialidade e sigilo profissional, desde que isso não acarrete riscos a terceiros ou à saúde pública.
7. Receber proteção e segurança na medida em que os procedimentos e as instalações possibilitem.
8. Ter respeitada a sua crença espiritual e religiosa, receber ou recusar assistência moral, psicológica, social ou religiosa, integrados ao seu cuidado.
9. Ser devidamente orientado, e treinado se necessário, sobre cuidados de seu tratamento, recebendo instruções e conhecimentos escritos de forma legível, de forma a buscar sua cura, reabilitação e prevenção a complicações.
10. Conhecer a procedência de sangue/hemoderivados e de quaisquer insumos, estando a origem e prazo de validade acessíveis para consulta quando necessário.



- 11.** Revogar a qualquer tempo ou recusar livremente, uma vez devidamente esclarecidos os riscos inerentes, os procedimentos, sejam eles diagnósticos ou terapêuticos, desde que não haja risco de morte.
- 12.** Se criança ou adolescentes, ter seus direitos previstos no Estatuto da Criança e Adolescente (Lei nº 8.069/90) assegurados, entre eles, a permanência em tempo integral de um dos pais ou responsável ao seu lado.
- 13.** Se idoso, ter todos os direitos previstos no Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/03) assegurados, em especial a permanência, em caso de internação ou observação, de um acompanhante em tempo integral.
- 14.** Se paciente com transtorno mental, ter seus direitos assegurados de acordo com a Lei nº 10.216/01.
- 15.** Solicitar cópia, ou ter acesso ao seu prontuário, de acordo com a legislação vigente e protocolos institucionais.
- 3.** Seguir todas as recomendações e instruções que lhe foram transmitidas pelos profissionais da saúde que prestaram ou prestam atendimento.
- 4.** Responsabilizar-se formalmente por escrito quando da recusa em receber tratamento, ou quaisquer procedimentos ou ainda, por não seguir as orientações da equipe assistencial.
- 5.** Cumprir os regulamentos da instituição.
- 6.** Respeitar a proibição de fumo nas dependências da instituição, proibição esta, extensiva aos seus acompanhantes conforme legislação vigente.
- 7.** Expressar se entendeu as informações recebidas e fazer perguntas em caso de dúvidas, estando assim envolvido e responsável pelos processos seguros.
- 8.** Não utilizar a imagem do colaborador e/ou da Instituição em quaisquer meios de comunicação.
- 9.** Respeitar os direitos dos demais pacientes e os profissionais da Instituição.
- 10.** Responsabilizar-se pela guarda de seus objetos pessoais.

## **Deveres do Paciente**

---

- 1.** Garantir sua identificação inequívoca, através de documento legal com foto;
- 2.** Fornecer informações precisas e completas sobre assuntos relacionados à sua saúde.



**Unimed**   
Porto Alegre

**SOS**

**08 00 .7 07 0.00 7**

**ANS - nº 352501**