

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 em caso de urgência e emergência.

## **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;
- ▷ N° do cartão Unimed (se estiver à mão);
- ▷ Endereço completo da ocorrência (bairro, telefone e referência);
- ▷ Motivo do chamado.

De acordo com o caso, o atendente encaminhará a ligação para o médico regulador, especializado em situações de emergência.

**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. Se não houver melhora, ligue novamente.

**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.

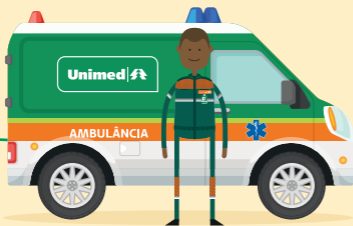
- ▷ Acidentes graves (afogamento, choque elétrico, queda, fratura, etc.).
- ▷ Diarreia e vômito acompanhados de queda de pressão, tontura, além de mãos e pés. frios
- ▷ Intoxicações graves.
- ▷ Ingestão ou aspiração de objeto estranho.
- ▷ Febre alta que não baixa com antitérmicos, e calafrios de causas 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 enfermagem especializados em emergência.
- ▷ 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.

ANS - nº 352501

# SOS

---

URGÊNCIAS E  
EMERGÊNCIAS

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

**Unimed** 

Porto Alegre