

saúde
em foco

Unimed
Vitória

Ano 2012/2 | Edição #06

Desenvolvido pela Sumer/Gerência de Marketing e Produtos

SOS Emergências Médicas

O SOS Emergências Médicas é um produto opcional, ou acessório, que pode ser realizado em adição ao contrato assistencial. Na Unimed Vitória, desde 2006 todo plano comercializado a pessoas físicas já conta com esse serviço adicionado ao seu contrato, como forma de oferecer a melhor cobertura aos clientes. Para os demais contratos, encontra-se como opcional. O SOS oferece ao cliente segurança 24 horas por dia, por meio de orientação via telefone, atendimento domiciliar, remoção simples, remoção UTI, atendimento intra-hospitalar, remoção intra-hospitalar e eventos, sempre com foco na urgência e emergência.

O serviço fica localizado anexo ao Cias, e dispõe de sete ambulâncias totalmente equipadas. Conta com cinco equipes no período diurno e duas equipes no período noturno. Possui estrutura adequada para transportar recém-nascidos. O contato com o SOS é feito exclusivamente pelos telefones 0800 28 39 505, 3335-5050 e 3335-5053. O objetivo do SOS/Emergências Médicas é atender aos casos de urgência e emergência no domicílio, respeitando as devidas exceções. A remoção aérea está inclusa no contrato. A área de abrangência varia de 40 a 50 km da base em Vitória.



SOS é mais do que um serviço de remoção

O SOS não deve ser acionado apenas em caso de necessidade de remoção. Seu serviço é muito mais abrangente, e tem início com a orientação médica por telefone. O cliente é atendido por um médico que colhe os dados clínicos para aconselhamento, orientando o paciente sobre a melhor atitude a ser tomada. Se necessário, uma unidade móvel é enviada à residência do solicitante.

Outro serviço prestado é o atendimento pré-hospitalar domiciliar de urgência e emergência, em que após a solicitação telefônica do cliente, o médico assume o caso e define o tipo de atendimento necessário, que pode se estender para o envio de uma equipe médica em ambulância visando tratar ou manter o paciente estável em seu domicílio. Caso haja necessidade, em função da gravidade do quadro clínico, o paciente é removido para o hospital recebendo atendimento contínuo.

A remoção terrestre de urgência e emergência é realizada de um hospital para outro, por indicação e solicitação médica; de um hospital para uma unidade diagnóstica ou terapêutica; e do local onde se encontra o cliente até o hospital de destino. Já a remoção aeromédica ocorre em casos especiais, sempre de um hospital de menos recurso para outro maior, ou retorno ao local de domicílio, de acordo com a disponibilidade das aeronaves, legislação de tráfego aéreo e com indicação médica.

Não são realizados resgates em caso de acidentes automobilísticos, incêndios, deslizamentos, inundações, surtos psiquiátricos, entre outros, nem para usuários que tiverem ingerido bebidas alcoólicas ou drogas, tendo em vista que, contratualmente, as urgências e emergências são atendidas em domicílio, cabendo aos demais sinistros o atendimento da Polícia Civil, Corpo de Bombeiros, Defesa Civil, entre outros.

Na Unimed Vitória, os principais motivos de remoção deveram-se a procedimentos eletivos com indicação de acompanhamento especializado, prestados nos municípios de Vitória, Serra, Vila Velha e Cariacica. A equipe do SOS conta com nove operadores de atendimento ao cliente, seis enfermeiros, 11 técnicos de enfermagem, 15 motoristas e 27 médicos, além da equipe administrativa.

“O segredo de uma marca viva é que ela esteja viva em toda a empresa, não apenas no departamento de marketing. Já que a gestão da marca é um processo, e não uma entidade, ela pode ser aprendida, ensinada, repetida e incutida.”

Marty Neumeier, no livro “The Brand Gap”