



**MANUAL DA
ÁREA PROTEGIDA**



Seja bem-vindo(a) à Vitalmed!

A partir de agora, sua empresa conta com a Proteção VITALMED. Para nós é uma honra tê-lo como nosso cliente!

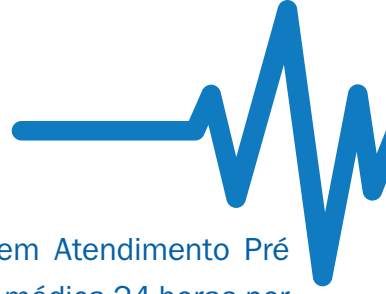
Este manual possui conceitos sobre o serviço, orientações quanto ao uso correto e recomendações de primeiros socorros. Recomendamos que mantenha-o de fácil acesso a todos que por ventura precisem utilizar o serviço.

Estamos prontos para oferecer proteção e a segurança que sua empresa merece!

Índice:

A Vitalmed	4
Estrutura da Vitalmed	4
Classificação do Atendimento	6
Quando acionar a Vitalmed	7
Quando não acionar a Vitalmed	9
Como acionar a Vitalmed	9
Primeiros Socorros	11
Atendimento ao Cliente - CRC	14

A VITALMED



A VITALMED é uma empresa especializada em Atendimento Pré Hospitalar que presta serviços de emergência médica 24 horas por dia, 7 dias por semana. Fundada em 1993, na Bahia, a VITALMED é pioneira no nordeste, estando presente atualmente em diversos estados do Brasil.

ESTRUTURA VITALMED

Frota

A VITALMED possui em sua frota UTIs móveis modernamente equipadas para dar suporte avançado de vida, ambulâncias de suporte intermediário e básico de vida, além de carros leves e motocicletas. Tudo para otimizar o tempo de deslocamento e oferecer o atendimento necessário para todas as situações de urgência/emergência previstas em contrato. A empresa possui ainda uma unidade de logística exclusiva para abastecimento e apoio às unidades em atendimento com medicamentos, materiais médicos e equipamentos para suas bases.

CCO-Central de Controle Operacional

Contamos com uma moderna Central de Controle Operacional onde são recepcionados os chamados de emergência. Nesta Central possuímos extensa equipe de atendimento composta por atendentes, operadores de logística, enfermeiros, médicos

generalistas e pediatras. A Central funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana. Todos os chamados são monitorados por médicos que definem a melhor forma de atender ao chamado, seja por telemedicina, através de uma orientação médica por telefone ou enviando uma unidade ao local.

EQUIPES

Nossas equipes de atendimento são compostas por condutores socorristas, profissionais de enfermagem e médicos. Nossos condutores não são apenas motoristas, eles fazem parte da equipe de atendimento, possuindo treinamento BLS - Basic Life Support. Possuímos profissionais de enfermagem sendo enfermeiros e técnicos de enfermagem, especializados em atendimentos de emergência possuindo também o treinamento em BLS – Basic Life Support. Além disto, os nossos médicos possuem treinamento em ACLS - Advanced Cardiology Life Support.



CLASSIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO



Como todo sistema de saúde, precisamos classificar os chamados por gravidade para definir prioridades de atendimento. Para isto trabalhamos com o protocolo de Manchester adaptado para o APH, reconhecido internacionalmente e utilizado por instituições de saúde em todo mundo. Além disto, todos os chamados são acompanhados por nossos médicos de plantão que monitoram os pacientes e seu estado de saúde durante o processo de atendimento e revisam a classificação de cada caso.



QUANDO ACIONAR A VITALMED

Nossa missão é salvar vidas e, para conseguirmos assegurar o pronto atendimento ágil e de qualidade que nos propomos, precisamos contar com o uso correto do serviço por parte dos nossos clientes.



O acionamento do serviço VITALMED deve ser feito para casos agudos, pontuais que necessitem de pronto atendimento e haja risco de vida ou de sequelas graves. Separamos abaixo alguns exemplos para facilitar na identificação destas situações:



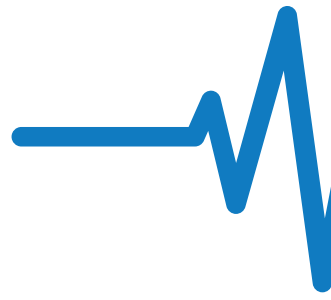
EMERGÊNCIAS Casos que necessitam de Pronto Atendimento, há risco de vida.

- Perda de consciência;
- Quadros convulsivos em evolução;
- Alteração súbita do nível de consciência associada a dificuldade em falar ou movimentar algum membro;
- Perda súbita de sangue em grande quantidade;
- Tremores ou abalos por todo corpo ou em parte dele, com desvios dos olhos e repuxo na boca;
- Fraturas com hemorragias;
- Acidentes graves, traumas, amputações, etc;
- Afogamento, aspiração de corpo estranho;
- Intoxicações graves, choques elétricos.

URGÊNCIA Casos graves que necessitam de Pronto Atendimento, risco de vida não é imediato.

- Dor intensa no peito em aperto, irradiada ou não para o braço, queixo ou estômago, associada ou não a suores frios e falta de ar;
- Queimaduras moderadas ou graves, de qualquer origem (física ou química);
- Insuficiência respiratória aguda, ataque de asma ou broncoespasmos que não cedam ao tratamento habitual;
- Quadros convulsivos ou pós-convulsivos;
- Reações alérgicas com alteração respiratória;
- Descompensações diabéticas e metabólicas.





QUANDO NÃO ACIONAR A VITALMED

- ⊗ Atendimento especializado;
- ⊗ Dores crônicas;
- ⊗ Distúrbios psiquiátricos;
- ⊗ Trabalho de parto;
- ⊗ Transporte para realização de exames e ou procedimentos.

Ou quaisquer outros sintomas que o médico regulador identificar como não sendo de urgência ou emergência.

Colocamos à disposição, o Vitalfone serviço de teleorientação, uma linha direta 24 horas com o médico para esclarecimento de dúvidas e orientações por telefone sobre sintomas, medicamentos e primeiros socorros.

COMO ACIONAR A VITALMED

O Cliente Área Protegida VITALMED pode acionar a empresa para qualquer pessoa que esteja dentro das dependências físicas da empresa, seja funcionário, prestador de serviço ou visitante.

O acionamento deve ser feito por um representante da empresa que deve informar **NOME E CÓDIGO DA EMPRESA**, constantes na carteirinha.



Procure manter a calma no contato com a VITALMED. Lembre-se que o acionamento do serviço é a principal forma de ajuda, quanto mais claras e detalhadas forem as informações passadas, mais assertivos seremos no atendimento.

Siga este passo-a-passo:

- 1 Em caso de emergências em Salvador e Lauro de Freitas, ligue **2202-8888** ou **3450-8888**. Empresas situadas em Feira de Santana devem ligar **4020-8088** ou **3003-1003** (Serviço disponível 24h, incluindo sábados, domingos e feriados).
- 2 Informe **NOME** do paciente (se conseguir esta informação) e descreva com maior riqueza de detalhes possível a ocorrência e o estado do paciente.
- 3 Informe o local em que o paciente se encontra. Como é o acesso? Tem escada?
- 4 Siga as orientações médicas enquanto aguarda o atendimento.
- 5 Avise a nossa equipe caso haja alguma alteração ou surgimento de novos sintomas.



A nossa equipe médica do CCO, vai definir a estrutura e forma ideal de atendimento para sua necessidade. Possuímos diversas formas de atendimento, todas com a responsabilidade técnica e compromisso VITALMED em salvar vidas.



PRIMEIROS SOCORROS

Você pode fazer a diferença! Saiba como proceder em casos de emergência, enquanto aguarda a chegada da Unidade de Atendimento:

Ataque Cardíaco (Infarto, Angina, Dores no Peito)

Parar qualquer atividade do paciente. Afrouxar gravatas ou roupas apertadas. No caso do paciente estar em tratamento, fazer com que ele tome os remédios já receitados. Conversar com o paciente e tranquilizá-lo. Não deixar o paciente sozinho em nenhum momento.

Acidente Automobilístico | Atropelamento

Não mover a vítima. Estancar qualquer hemorragia, com um pano

limpo. Se o pano ficar encharcado de sangue, colocar outro por cima sem tirar o primeiro. Confortar o paciente, mantendo-o aquecido. Em caso de acidente de carro, não abrir a tampa do motor.

Choque Alérgico (Anafilaxia)

Parar qualquer atividade do paciente. Não deixá-lo comer nem beber nada. Não dar nenhum remédio antes do médico chegar. Em caso de picada de abelha, arrancar o ferrão e passar gelo no local.

Convulsões (Febre Alta, Epilepsia)

Evitar que o paciente se machuque enquanto estiver tendo o ataque. Não amarrar nem segurar o paciente. Não colocar nenhum objeto (ou dedo) dentro da boca do paciente, tomando cuidado para não asfixiá-lo. Não tentar colocá-lo de pé ou tentar qualquer manobra da ressuscitação.

Diabetes

Pessoas diabéticas com alteração da consciência, sudorese e mal-estar, dar açúcar, refrigerante, suco de frutas açucarado ou balas.

Queimaduras

Molhar a área queimada com água fria. Não colocar azeite, creme dental, manteiga ou outro remédio.



Rouquidão associada a tosse seca persistente

Não alimente o paciente. Tranquilize-o. Não medicar sem falar com o médico.

Intoxicação por Medicamentos

Identificar o remédio ou substância química ingerida e guardar a embalagem. Não dar nada para o paciente tomar. Se ele vomitar, guardar material em um saco plástico para fazer exame.

O paciente tem que ficar deitado de lado, para evitar a aspiração do vômito.

Intoxicação por Gás

Abrir as portas, janelas e ventilar o ambiente. Levar o paciente para outro cômodo e não deixá-lo dormir. Se vomitar, virar a cabeça de lado para não sufocar.

Intoxicação por Combustível

Não provocar vômito. Não mover o paciente. Não dar sólidos, água ou qualquer outro tipo de líquido.

Diminuição do nível de consciência

Manter o paciente deitado sempre com a cabeça virada para o lado. Monitorar o pulso e a respiração.



EMERGÊNCIAS
SSA 71 2202-8888 ou 3450-8888
FSA 71 4020-8088 ou 3003-1003

**CENTRAL DE RELACIONAMENTO
COM CLIENTES:**
SSA 71 2202-8686
FSA 4020-8666

Segunda a sexta-feira 08h às 20h
Sábado 08h às 14h



