



**MANUAL DO**  
*Associado*



**VITALMED**  
emergências médicas 24h

## BEM-VINDO(A) À **VITALMED!**

É com grande satisfação que te recebemos como nosso(a) associado(a) e nos tornamos parte da sua família. Estamos felizes em oferecer os nossos serviços para cuidar da sua saúde e bem-estar.

Aqui estão todos os serviços que a Vitalmed disponibiliza para você. Estamos prontos para oferecer mais proteção e segurança à sua vida sempre que precisar.



 **VITALMED**  
emergências médicas 24h

## **ÍNDICE:**

<b>A VITALMED</b>	<b>5</b>
<b>ESTRUTURA DA VITALMED</b>	<b>6</b>
<b>CLASSIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO</b>	<b>7</b>
<b>COMO ACIONAR A VITALMED</b>	<b>8</b>
<b>DICAS VITAIS</b>	<b>9</b>
<b>QUANDO UTILIZAR A VITALMED</b>	<b>10</b>
<b>PRIMEIROS SOCORROS</b>	<b>11</b>
<b>QUANDO NÃO USAR A VITALMED</b>	<b>13</b>
<b>BENEFÍCIOS</b>	<b>14</b>
<b>PEDIATRIA</b>	<b>16</b>
<b>ATENDIMENTO AO CLIENTE</b>	<b>16</b>

# A VITALMED



A Vitalmed é uma empresa especializada em Atendimento Pré-Hospitalar (APH), que oferece serviços de emergência e urgência médica aos seus associados 24 horas por dia. Fundada em 1993, a Vitalmed é pioneira na implantação desse serviço na Bahia e é líder absoluta no segmento em Salvador, Lauro de Freitas e Feira de Santana, fazendo parte da vida dos baianos há 3 décadas.



# ESTRUTURA VITALMED

Possuímos ampla frota composta por Unidades Móveis de Terapia Intensiva (UTIs), equipadas com modernos equipamentos que garantem suporte avançado de vida. Nossa equipe de saúde é formada por médicos, enfermeiros e condutores socorrista ambos com treinamento BLS (Basic Life Support) e ACLS (Advanced Cardiology Life Support).

Possuímos uma Central de Controle Operacional (CCO) modernamente equipada que funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana, onde recebemos os chamados de emergência.

Na CCO temos médicos generalistas e pediatras, enfermeiros, profissionais de logística que acompanham o trânsito, a localização das unidades para otimizar o tempo de atendimento. Nosso foco é um atendimento humanizado, acolhedor, conduzido com ética, competência e muita dedicação

## **UNIDADES:**

**UNIDADE MÓVEL AVANÇADA** – Unidade móvel composta por equipe formada por médico, enfermeiro e condutor, equipada com recursos de UTI, destinada ao atendimento dos casos de emergência ou urgência médica.

**UNIDADE DE BAIXA COMPLEXIDADE** – Unidade móvel composta por equipe formada por médico e condutor, em veículo leve, destinada ao atendimento dos casos não caracterizados como emergência ou urgência médica. Nestes casos, o atendimento estará condicionado à avaliação do médico regulador e disponibilidade da equipe, e o tempo de resposta poderá ser maior, de acordo com o fluxo de atendimento do plantão;

**UNIDADE BÁSICA DE ATENDIMENTO (UBA)** – Unidade móvel composta por equipe formada por um enfermeiro, ou técnico de enfermagem e um condutor, aparelhada com equipamentos de

suporte básico de vida, supervisionada por médico através de recursos de telemedicina, destinada ao atendimento dos casos compatíveis. Nestes casos, o atendimento estará condicionado à avaliação do médico reguladores à disponibilidade da equipe.

## **CLASSIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO**

Assim como todo sistema de saúde, a Vitalmed realiza a classificação de atendimento com objetivo de priorizar emergências e pacientes que correm risco de morte. Utilizamos o Protocolo de Manchester adaptado. Todas as solicitações de atendimentos são avaliadas por médicos plantonistas, que estão presentes 24 horas por dia, todos os dias do ano. Os médicos reguladores possuem competência técnico e treinamento para reconhecer os sintomas via telemedicina e classificá-los de acordo com sua gravidade. Nos casos em que há risco imediato à vida, uma Unidade Móvel Avançada é encaminhada para o atendimento prioritário do paciente. É responsabilidade da Vitalmed prestar o pronto atendimento aos seus associados, em casos de urgências e emergências médicas, o mais rápido possível. Para isso, contamos com a colaboração dos associados na descrição clara e precisa dos sintomas para que possamos atender com a maior agilidade possível aos pacientes com quadro realmente grave.

Nos casos em que a situação não é caracterizada como urgência ou emergência pelo médico plantonista, o associado será devidamente.

## **COMO ACIONAR A VITALMED**

Antes de acionar a Vitalmed, verifique se o seu caso é uma emergência ou urgência médica. Dessa forma, você estará

colaborando com nossa equipe para prestar o melhor atendimento possível, além de ajudar a salvar vidas que possam estar precisando de atendimento imediato.

Para casos de emergência ou urgência, siga este passo a passo:

- 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).
- Informe NOME do paciente (se conseguir esta informação) e descreva com maior riqueza de detalhes possível a ocorrência e o estado do paciente.
- Informe o local em que o paciente se encontra. Como é o acesso? Tem escada?
- Siga as orientações médicas enquanto aguarda o atendimento.
- Avise a nossa equipe caso haja alguma alteração ou surgimento de novos sintomas

## DICAS VITAIS



Agilidade no atendimento é crucial em casos de emergência. Cada minuto pode fazer a diferença. Para ajudar a agilizar o atendimento, siga essas dicas importantes:

- Mantenha seus dados cadastrais sempre atualizados, incluindo endereço e número de telefone.
- Tenha sua carteira Vitalmed digital ou física sempre em mãos. O código do associado presente na carteira ajuda identificá-lo rapidamente em um chamado de emergência
- Cole os adesivos com os telefones de emergência (fornecidos pela Vitalmed) em locais visíveis, como carteiras, agendas, vidros de automóveis e telefone celular.
- É importante manter-se em dia com as mensalidades para garantir a continuidade dos serviços da Vitalmed.

- Se você mora em um condomínio, avise a portaria para que a equipe da Vitalmed possa chegar mais facilmente.
- Se o médico que está atendendo o paciente determinar a necessidade de deslocamento hospitalar de emergência, o transporte será feito em uma das ambulâncias da Vitalmed. No entanto, é importante lembrar que a Vitalmed não é um plano de saúde. Quando há necessidade de internamento, encaminhamos

A Vitalmed não deixa nenhum paciente desassistido, em caso de emergência que necessite regulação para algum hospital, intermediamos esse processo até conseguir uma vaga na rede pública de saúde seguindo o fluxo de regulação previsto na legislação.

## QUANDO UTILIZAR A VITALMED



### EMERGÊNCIA

Casos que necessitam de pronto atendimento. O risco de morte ou de sequelas físicas graves pode ser imediato. Abaixo, alguns exemplos de caso de emergência:

- 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 que necessitam de pronto atendimento. O risco de morte não é imediato. Abaixo, alguns exemplos de casos de urgência:

- 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.

## PRIMEIROS SOCORROS

Em caso de emergência ou urgência, saiba como proceder até a chegada da unidade móvel Vitalmed.



### 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, não abrir a tampa do motor.



## **CHOQUE ALÉRGICO (ANAFILAXIA)**

Parar qualquer atividade do paciente. Evitar medicações, exceto se forem orientadas pelo médico. 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. Cobri-lo com um lençol limpo e evitar que seu corpo esfrie. Se houver febre alta e o paciente for uma criança, utilizar os remédios normais para baixar a febre.



## **LARINGITE ESTRIDULOSA**

Não alimentar o paciente. Tranquelize a criança. 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**

Mantenha o paciente deitado sempre com a cabeça virada para o lado. Monitore o pulso e a respiração.

## **QUANDO NÃO USAR A VITALMED**

Abaixo estão situações nas quais não se aplica o tipo de serviço prestado pela Vitalmed e não têm cobertura médica, conforme previsto em contrato.

Lembramos que para sintomas não caracterizados como emergência médica, disponibilizamos o Vítalfone;

- Atendimento para controle de tratamento ambulatorial;
- Paciente crônico em tratamento continuado, sem agudização do quadro;
- Transporte para realização de exames e outros procedimentos que não sejam de emergência ou urgência médica;
- Casos psiquiátricos, obstétricos e odontológicos;
- Alcoolismo crônico;
- Quaisquer outros sintomas que o médico regulador identificar como não sendo de urgência ou emergência.



## BENEFÍCIOS



Oferecemos aos nossos associados uma linha telefônica direta com médicos disponível 24 horas por dia para esclarecer dúvidas e fornecer orientações sobre sintomas, uso de medicamentos e outros procedimentos. Caso durante a ligação, o médico identifique risco imediato à vida do paciente, será acionado um atendimento de emergência e uma ambulância será enviada até o local. Para entrar em contato, basta ligar para os números **71 2202-8888 ou 3450-8888.**



Vitalmed é a única empresa na Bahia filiada ao SIEM e SIBEM –Sistema Integrado de Emergências Médicas. Através do SIEM, a Vitalmed disponibiliza proteção médica ao associado em casos de emergência e urgência em viagens pela América Latina, sem custos adicionais\*. Ser filiado ao SIEM comprova a eficiência dos nossos serviços, uma vez que, para filiação, é necessário um processo de qualidade, além de cumprir exigências seguindo padrões internacionais. Para ter proteção médica em viagens, basta comunicar à Central de Relacionamento com Clientes o destino e período de sua viagem. A nossa equipe informará à empresa parceira, que garantirá sua proteção médica em caso de emergência ou urgência. É importante que você anote os dados da empresa que deve ser acionada e tenha-os em mãos durante a viagem. Lembre-se também de manter seus dados cadastrais atualizados para que possamos contatá-lo em caso de necessidade.

\* Consulte cidades

**[www.vitalmed.com.br](http://www.vitalmed.com.br)**



Como associado Vitalmed, você tem acesso a uma rede de parceiros comerciais que oferecem benefícios exclusivos e descontos em diversas áreas, tais como: cursos de formação profissional e de idiomas, clínicas, blocos de carnaval, universidades, academias de ginástica e muito mais. Para saber mais sobre nossos parceiros e seus benefícios, acesse o site **[www.vitalvantagens.com.br](http://www.vitalvantagens.com.br)** e fique por dentro das novidades!

Informamos que, para a integração de seu cadastro, a fim de que possa usufruir dos benefícios e descontos oferecidos pelo Vital Vantagens, são compartilhados dados de cadastro (nome e código de associado) com os parceiros integrantes.

## PEDIATRIA

A VITALMED oferece um serviço de Pediatria com profissionais altamente especializados, disponíveis 24 horas por dia, todos os dias do ano. Além disso, pais ou responsáveis podem contar com o VITALFONE a qualquer hora do dia ou da noite para acompanhamento imediato da ocorrência, oferecendo orientações e aconselhamentos. Esse serviço está disponível apenas nas praças de Salvador e Lauro de Freitas.

## ATENDIMENTO AO CLIENTE



O Vitalsac é o canal de comunicação da Vitalmed com o associado, através do qual o cliente pode manter contato direto com atendentes devidamente treinados para prestar esclarecimentos e orientar sobre outros serviços, contando com um ambiente especialmente preparado para atender as necessidades dos clientes. No Vitalsac, é possível resolver os seguintes serviços:

- Adesão de serviço Vitalmed ou de novos serviços;
- Inclusão de dependentes;
- Alterações de dados cadastrais;
- Solicitação de 2ª via de carteirinha;
- Dúvidas, elogios e reclamações;
- Informações gerais.

**Vitalsac Salvador | Shopping da Bahia, 2º piso, em frente ao SAC.**

**Vitalsac Feira de Santana | Shopping Millenium Endereço:  
Av. Francisco Fraga Maia - Centro, Feira de Santana - BA, 44053-055**



A Central de Relacionamento com o Cliente (CRC) da Vitalmed é um canal de atendimento por telefone que busca estabelecer um relacionamento de qualidade com os associados, por meio de abordagem ativa e receptiva. Nossa equipe está pronta para atendê-lo e auxiliá-lo da melhor forma possível. Acreditamos que a comunicação bilateral é essencial para garantir a satisfação dos nossos clientes.

É de responsabilidade do associado manter os dados cadastrais sempre em dia. Em caso de mudança de endereço, lembre-se de verificar a área de cobertura.

**Nosso horário de atendimento é de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, e aos sábados, das 8h às 14h.**

Na Central de Relacionamento com Clientes, você pode resolver diversas questões, como:

- Adesão aos serviços da Vitalmed ou novos serviços;
- Inclusão de dependentes;
- Alterações de dados cadastrais;
- Solicitação de 2ª via da carteirinha;
- Dúvidas, elogios e reclamações;
- Informações em geral.

### **Central de relacionamento com o cliente:**

**71 2202-8686 - SSA**

**4020-8666 - FSA**



O site da Vitalmed é um importante canal de comunicação com a empresa, onde você pode encontrar informações sobre nossos serviços e ações. Além disso, contamos com uma Área do Associado exclusiva, onde é possível acessar diversos serviços com comodidade. O acesso é feito com o CPF do responsável financeiro e a matrícula do associado principal. Caso precise de ajuda, nossa Central de Relacionamento está pronta para atendê-lo(a).

Na Área do Associado, você pode resolver as seguintes questões:

- Acesso ao Relatório de Pagamento;
- Solicitação da 2ª via da carteirinha;
- Atualização dos seus dados cadastrais;
- Impressão da 2ª via do boleto.

**Site: [www.vitalmed.com.br](http://www.vitalmed.com.br)**

# QUALIDADE DE VIDA NA PALMA DA SUA MÃO.

O APP Vitalmed é uma ferramenta essencial para quem busca conveniência e eficiência no atendimento médico.

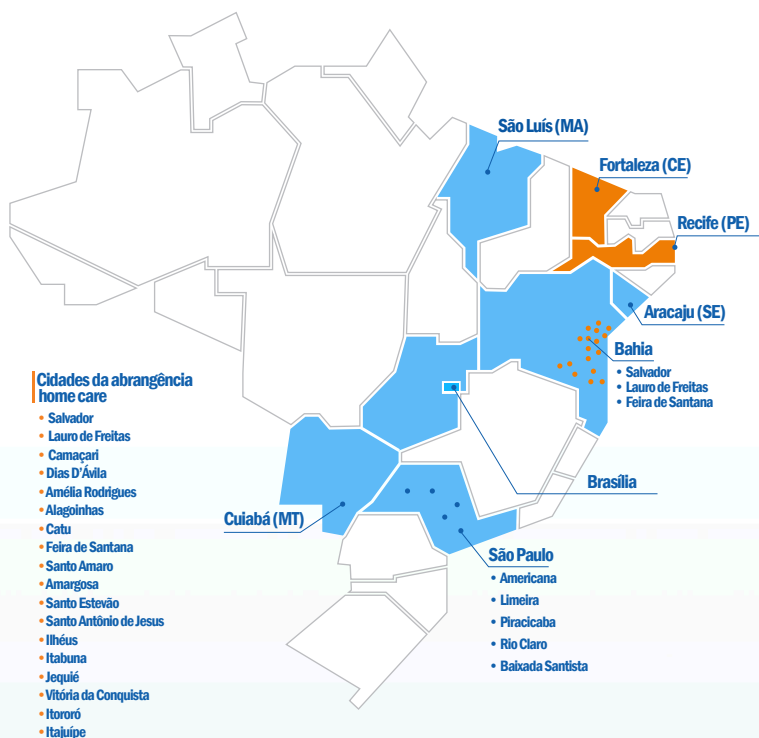
Baixe o app Vitalmed no seu celular, selecionar a sua região e fazer o login.

Disponível para Android e IOS, o App da VITALMED possibilita o acesso à carteirinha virtual, 2ª via do boleto, botão de emergência, informes financeiros e relação de empresas parceiras do Vital Vantagens – para você acompanhar e aproveitar todos os descontos que disponibilizamos, especialmente, aos nossos associados.

Através do App, também é possível solicitar a inclusão de dependentes e utilizar o Vitalfone, além de falar com a Central de Relacionamento com o Cliente (CRC) sem a necessidade de discar.



# AONDE ESTAMOS



As condições contratadas podem ser acessadas por meio deste LINK, estando o associado ciente e de acordo com os termos firmados, incluindo as hipóteses de consentimento para o tratamento de dados pessoais definidas nas cláusulas décima nona e vigésima do Contrato.

Em relação à proteção de seus dados pessoais, informamos que a VITALMED se compromete a realizar o tratamento dos dados pessoais de seus associados em observância aos princípios e diretrizes determinados pela Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), e dispõe de Política de Privacidade em consonância com a referida lei e melhores

# PARABÉNS. VOCÊ ACABA DE FICAR MAIS PROTEGIDO.

Agradecemos a confiança nos nossos serviços. A partir de agora, você conta com o melhor atendimento a emergências e urgências médicas da Bahia. Isto significa ter profissionais altamente qualificados, atendimento adulto e pediátrico especializado e equipamentos de alta tecnologia à sua disposição, 24h por dia, 365 dias por ano. Vitalmed, a melhor proteção para você e para sua família.





Emergências e Urgências:

**2202-8888 | 3450-8888 | 3180-2000** (Salvador)  
**4020-8088 | 3003-1003 | 3199-5443** (Feira de Santana)

Central de Relacionamento com o Cliente:

**2202-8686 | 4020-4047 (Salvador) 4020-8666 (Feira de Santana)**

[www.vitalmed.com.br](http://www.vitalmed.com.br)