



Especificação do Serviço de Orientação Clínica – BIS Saúde 24H

REGULAMENTO DO BIS SAÚDE 24 HORAS

No presente regulamento estão definidos o conceito, regras de uso e demais peculiaridades do Serviço BIS Saúde 24H.

DEFINIÇÃO: É um serviço de tele atendimento, receptivo, através de um acesso gratuito 0800, durante 24 horas por dia, 7 dias por semana.

REGRAS DE USO DO SERVIÇO BIS SAÚDE 24H:

O atendimento é realizado por um dos enfermeiros que compõe a equipe do Assistência BIS Saúde 24H. O enfermeiro perguntará o nome completo e data de nascimento do beneficiário que deseja atendimento, para identificação do cadastro do mesmo no sistema. Perguntará o motivo da ligação. E a partir daí, efetuará o atendimento através de um software específico, que utiliza sistema de algoritmos clínicos.

Para realização de “Informação em Saúde” (qualquer orientação não relacionada à existência de sintomas. Por exemplo: pergunta sobre vacina ou uso correto de medicamento), poderemos prestar a informação para o beneficiário, mesmo que ele esteja perguntando dúvidas referentes a outra pessoa.

Para a realização de “Triagem” (avaliação de algum sintoma ou conjunto de sintomas) é necessário que a pessoa que deseja o atendimento esteja cadastrada no sistema do BIS Saúde 24H, pois o algoritmo muda de acordo com o sexo e a idade.

Este serviço segue protocolo de conduta médica, identificando as necessidades do usuário assistido para fornecer informações, recomendar e orientar verbalmente a respeito de enfermidades, sintomas e esclarecer dúvidas cotidianas, tais como:

- a) Interpretação de exames;
- b) Dúvidas sobre medicamentos;
- c) Dúvidas ou inquietações de saúde;
- d) Interpretação de prescrições;
- e) Orientação na procura de um médico ou um pronto-atendimento;
- f) Orientação em situações emergenciais.

Benefícios:

- Funcionamento 24h x 7 dias da semana;
- Profissionais de Saúde habilitados estarão à disposição do beneficiário justamente nos momentos de maior necessidade;
- Abordagem baseada na gravidade de sintomas e queixas, com a possibilidade de análise concomitante de mais de um sintoma. Isso permite que as orientações e conduta sejam dadas considerando-se todas as informações disponíveis;
- Protocolos testados e homologados internacionalmente;
- Deslocamentos às emergências e hospitais somente quando necessário;
- Encaminhamento a especialidades médicas de acordo com os sintomas avaliados.

Formas de contato:

O beneficiário poderá entrar em contato com a equipe de enfermeiras pelo 0800 do Saúde 24 Horas, com ligações gratuitas e ilimitadas, ou pelo aplicativo “saúde 24h” disponível em Android e Apple.

Login: CPF

Senha: 12345

Principais funcionalidades do Aplicativo Saúde 24h:

- Chat on-line com nossa central de enfermeiras;
- Vídeo chamada;
- Ligar para a central;
- Mensagem;
- Armazenamento de prescrições médicas no APP;
- Alarmes e alertas;
- Localizador de farmácias;
- Localizador de medicamentos;

O objetivo não é substituir a consulta médica, mas orientar o paciente de forma confiável, na conduta a ser tomada, diminuindo riscos, reduzindo custos e aumentando a segurança e satisfação do beneficiário.