

SERVIÇO DE
ORIENTAÇÃO CLÍNICA
ASSISTÊNCIA SAÚDE 24H

**MANUAL
DE SERVIÇO**



SERVIÇO DE ORIENTAÇÃO CLÍNICA – ASSISTÊNCIA SAÚDE 24H

Item 1 - O serviço denominado Saúde 24H, constitui-se como serviço de orientação e informações em saúde por telefone e é formado por equipe especializada, composta por enfermeiros e supervisionado por médicos. Com acesso a qualquer hora do dia ou da noite, é uma opção segura na decisão sobre a necessidade de atendimento médico. Em qualquer momento, seja por uma dúvida relacionada à saúde ou por estar apresentando algum sintoma, o beneficiário poderá entrar em contato e será orientado corretamente sobre a melhor conduta para cada caso.

Item 2 - O sistema de apoio à decisão é lastreado por algoritmos clínicos, com base em evidências clínicas cientificamente comprovadas, testadas e consolidadas. Estes algoritmos estão em uso e já foram testados em milhões de pessoas em todo o mundo. O conteúdo clínico é constantemente atualizado por equipes especializadas e adequado às diretrizes médicas atualizadas.

Item 3 - Benefícios:

Funcionamento 24h x 07 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.

Item 4 – Formas de contato: O beneficiário poderá entrar em contato com a equipe de enfermeiras através da Central de Atendimento pelo telefone 0800 494 1505, opção 02 e em seguida opção 03, com ligações gratuitas e ilimitadas, ou pelo aplicativo “saúde 24h” disponível em Android e Apple. Login: CPF Senha: 12345

Item 4.1 – 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;

Item 5 – 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.

Item 6 - Da Obrigação de Meio: A atividade que a **Contratada** ora se obriga a realizar relacionada ao serviço “**Orientação clínica por telefone**” não se constitui de obrigação de resultado, mas tão só de meio, exercido com o intuito de orientação/esclarecimento clínico em saúde, prevenção de riscos de doenças e melhora da qualidade de vida dos beneficiários, não havendo nenhuma garantia ou promessa de resultados por parte da **Contratada** em obter a melhora do estado de saúde ou da qualidade de vida dos beneficiários.

Item 6.1 - Fica estabelecido ainda, que o serviço de “**orientação clínica por telefone**” disponibilizado pela **Contratada** é exercido apenas como promoção à saúde, prevenção de doenças e orientação/esclarecimento clínico, com o intuito de otimizar a assistência médica com orientações aos usuários, não substituindo, sob nenhuma hipótese, qualquer consulta médica, diagnóstico médico ou pronto atendimento, ou a qualquer outro profissional especializado.

Item 6.2 - Face o caráter preventivo da prestação de serviços, a **Contratada** é isenta de qualquer responsabilidade sobre a opção dos usuários em não procurar serviço de profissional especializado, médico, hospitalar ou de pronto atendimento.



BIS

INTEGRAÇÃO DE NEGÓCIOS

31 4042.9828

contato@bissolucoes.com.br

www.bissolucoes.com.br