

1. INTRODUÇÃO

O SOS Unimed Emergências Médicas foi implantado em junho de 2005 com o objetivo de evitar a busca espontânea e a permanência do beneficiário Unimed Londrina dos Prontos-Socorros da rede hospitalar credenciada, proporcionando um atendimento ágil e humanizado, sem coparticipação e com redução na sinistralidade.

O serviço consiste no atendimento de urgência e emergência médica ao beneficiário que aderiu ao SOS Unimed, no local onde ele se encontra, nas áreas urbanas de Londrina, Cambé e Ibiporã, após regulação médica e definição do recurso necessário para o atendimento.

A cobertura do serviço é somente para o beneficiário que possui o opcional SOS/APH – Atendimento Pré-hospitalar para atendimento de urgência e emergência médica.

Com isso, a presente política de Atendimento Pré-Hospitalar e Transporte Inter-Hospitalar e Intermunicipal ao beneficiário Unimed Londrina é sustentada pela **Portaria GM/MS nº 2048**, de 05 de novembro de 2002, que regula os Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência e pela **Resolução Normativa nº 490**, de 31 de março de 2022, que dispõe sobre a cobertura de remoção de beneficiários de planos privados de assistência à saúde, com segmentação hospitalar, que tenham cumprido a carência.

2. OBJETIVO GERAL

Prestar atendimento baseado na portaria 2048 e a RN 490 para normatizar os atendimentos de urgência e emergência médica e os transportes Inter-Hospitalares e Intermunicipais aos beneficiários Unimed Londrina com opcional SOS Unimed ou Pacote Master, bem como definir regras de APH e transporte solicitado aos beneficiários Unimed Londrina em atendimento pelos Recursos Próprios da Cooperativa.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

3.1 Definir critérios de atendimento de urgência e emergência médica para beneficiários com opcional SOS;

3.2 Definir critérios de atendimento de urgência e emergência médica para beneficiários sem opcional SOS;

3.3 Definir critérios de atendimento de urgência e emergência médica para beneficiários de intercâmbio e clientes particulares;

3.4 Definir critérios de atendimento de urgência e emergência médica para beneficiários assistidos pelos Recursos Próprios da Cooperativa;

3.5 Definir critérios de transporte Inter-hospitalar e intermunicipal para beneficiários Unimed Londrina;

3.6 Definir critérios de transporte Inter-hospitalar e intermunicipal para beneficiários de intercâmbio;

3.7 Definir critérios de transporte de alta hospitalar, transporte para consulta médica, realização de exames e procedimentos de pacientes assistidos pelos Recursos Próprios da Cooperativa;

3.8 Definir os critérios de Transporte Aéreo;

3.9 Definir os critérios de atendimento em Área protegida;

3.10 Definir os critérios de cobertura de Eventos;

Código: POL.NEG.001	Versão: 1	Data da criação: 13.09.2022	Data da versão: 13.09.2022
Elaborado por: NEG- Zenaide Leão	Revisado por: SME- Ricardo Häussler	Aprovado por: Comitê Gestor	Data da próxima revisão: 13.09.2024

3.11 Definir os critérios de contratação de plantonistas para escala de atendimento.

4. DOS ATENDIMENTOS PRÉ-HOSPITALARES (APH)

4.1 APH PARA BENEFICIÁRIOS COM OPCIONAL SOS

Os beneficiários Unimed Londrina que contratam o opcional SOS Unimed ou Pacote Master têm direito ao Atendimento de Urgência e Emergência Médica, no local onde se encontram, nas áreas urbanas de Londrina, Cambé e Ibiporã, após regulação médica. O serviço não faz consultas domiciliares, solicitação ou verificação de resultados de exames, bem como seguir a “orientação do médico titular ou familiar do paciente”.

4.2 APH PARA BENEFICIÁRIOS SEM OPCIONAL SOS

4.2.1 BENEFICIÁRIO PF

O APH é liberado ao beneficiário Unimed Londrina que não possui o opcional SOS em custo. O pagamento poderá ser mediante assinatura de assunção de dívida autorizando o desconto do atendimento no vencimento do próximo boleto do plano de saúde, em dinheiro ou cartão de crédito.

4.2.2 BENEFICIÁRIO PJ

O APH é liberado ao beneficiário Unimed Londrina que não possui o opcional SOS em custo. O pagamento deverá ser realizado no ato do atendimento, em dinheiro, cartão de crédito ou débito, com todas as informações do beneficiário e do responsável financeiro para emissão de nota fiscal eletrônica posterior.

4.3 APH PARA CLIENTES DE PARTICULARES E INTERCÂMBIO

O APH será liberado ao cliente particular e beneficiário de intercâmbio mediante aceite do custo no momento da regulação médica. O pagamento deverá ser realizado no ato do atendimento, em dinheiro, cartão de crédito ou débito, com todas as informações do beneficiário e do responsável financeiro para emissão de nota fiscal eletrônica posterior.

4.4 APH PARA BENEFICIÁRIOS ASSISTIDOS PELOS RECURSOS PRÓPRIOS DA COOPERATIVA

Os beneficiários assistidos pelos Recursos Próprios da Cooperativa terão cobertura de atendimento exclusivamente nos casos de urgência e/ou emergência médica durante o período que permanecerem em atendimento.

Não estão cobertas aqui consultas médicas, instalação ou verificação funcional de qualquer equipamento ou dispositivo necessário para o tratamento do beneficiário, solicitação ou verificação de resultados de exames, aplicação de qualquer medicação ou realização de procedimento solicitado pelo médico titular do beneficiário ou pelo médico de qualquer serviço próprio.

Código: POL.NEG.001	Versão: 1	Data da criação: 13.09.2022	Data da versão: 13.09.2022
Elaborado por: NEG- Zenaide Leão	Revisado por: SME- Ricardo Häussler	Aprovado por: Comitê Gestor	Data da próxima revisão: 13.09.2024

De acordo com o Art.2º do CFM1668/2003, “as empresas ou hospitais que prestam assistência em regime de internação domiciliar devem manter um médico de plantão 24 horas, para atendimento às eventuais intercorrências clínicas”.

5. DOS TRANSPORTES INTER- HOSPITALAR E INTERMUNICIPAL PARA BENEFICIÁRIOS UNIMED LONDRINA.

De acordo com a RN 490, a operadora é obrigada a realizar o transporte Inter-hospitalar dos beneficiários, sempre de menor para maior complexidade hospitalar, mais próxima.

Não está previsto na RN 490 o repatriamento, ou seja, o transporte do beneficiário do local onde ele se encontra internado para rede hospitalar localizada na cidade em que reside.

Não é previsto na RN 490 nenhum outro tipo de transporte para o beneficiário, independentemente de sua condição física ou clínica.

5.1 TRANSPORTES INTER-HOSPITALARES

5.1.1 Transferência hospitalar

Somente será realizada a transferência Inter-Hospitalar de menor para maior complexidade, com justificativa médica e com vaga regulada pela origem e confirmada pela Central de Regulação Médica no destino. Obrigatoriamente o beneficiário deve ter um acompanhante.

De acordo com a RN 490, o serviço não pode realizar transferência hospitalar a pedido ou desejo da família.

Não é realizada transferência hospitalar entre hospitais da mesma complexidade, tanto a pedido médico quanto a pedido da família.

5.1.2 Transporte hospitalar

Somente será realizado transporte hospitalar de beneficiário quando o mesmo necessitar de um serviço, procedimento ou exame não disponível no local onde se encontra internado. Ex: realização de hiperbárica, TC, RM, etc.

A VTR não aguarda a realização do exame, retornando para a base e aguardando a solicitação do destino para fazer o retorno do paciente.

5.2 TRANSFERÊNCIA INTERMUNICIPAL

O SOS Unimed realiza transferência hospitalar de beneficiários Unimed Londrina internados na área de atuação do SOS (Londrina, Cambé, Ibiporã e Rolândia (liberalidade do serviço)) e de pacientes internados numa distância de até 50 km (ida) da base de Londrina. A transferência de beneficiários internados com distância superior a 50 km (ida) é de responsabilidade do Atendimento.

Código: POL.NEG.001	Versão: 1	Data da criação: 13.09.2022	Data da versão: 13.09.2022
Elaborado por: NEG- Zenaide Leão	Revisado por: SME- Ricardo Häussler	Aprovado por: Comitê Gestor	Data da próxima revisão: 13.09.2024

5.3 TRANSFERÊNCIAS DO PRONTO ATENDIMENTO

As transferências de beneficiários do PA para rede prestadora de Londrina são realizadas 24 horas por dia, de acordo com a disponibilidade de recurso. A prioridade do SOS sempre será o APH.

Não são realizados transportes de beneficiários sem acompanhantes.

5.4 TRANSPORTE INTER-HOSPITALAR E INTERMUNICIPAL PARA BENEFICIÁRIOS DE INTERCÂMBIO

De acordo com o CERS – Comitê Estadual de Regulação em Saúde –, o transporte de beneficiário de intercâmbio somente será realizado na cidade de Londrina, seguindo todas as regras definidas para os beneficiários Unimed Londrina.

Os/as transportes/transferências de beneficiários de intercâmbio fora da cidade de Londrina deverão ser negociados e liberados diretamente com a singular de origem.

5.5 TRANSPORTE PARA BENEFICIÁRIOS ASSISTIDOS PELOS RECURSOS PRÓPRIOS DA COOPERATIVA

De acordo com a RN 490, a Operadora de Saúde não tem a obrigatoriedade de fazer transporte do beneficiário da residência para qualquer lugar, independentemente de sua condição física ou clínica.

Por uma liberalidade do SOS, o serviço realiza o transporte de alta hospitalar ou realização de exames de pacientes totalmente acamados, em uso contínuo de oxigênio e em internação domiciliar 24 horas.

Não é realizado transporte de beneficiário para avaliação do médico titular em PS ou consultório médico.

De acordo com RDC 11, de 26 de janeiro de 2006, parágrafo “4.2.1 O SAD deve garantir aos pacientes que estão em regime de internação domiciliar (atenção em tempo integral), a remoção ou retorno à internação hospitalar nos casos de urgência e emergência”.

O SAD não tem a obrigação de garantir serviço de urgência e emergência médica e nem transporte para pacientes atendidos na modalidade Assistência Domiciliar, de caráter ambulatorial.

6. DOS TRANSPORTES AÉREOS

Os beneficiários Unimed Londrina que contrataram o opcional Transporte Aeromédico, SOS Unimed ou Pacote Master, têm direito ao transporte aéreo, após cumprirem carência de 60 (sessenta) dias. O transporte obrigatoriamente será Inter-hospitalar, de menor para maior complexidade, mais próxima do local onde o beneficiário esteja internado. O opcional não dá cobertura para repatriamento, ou seja, transferir o beneficiário para uma unidade hospitalar em seu endereço de domicílio.

Código: POL.NEG.001	Versão: 1	Data da criação: 13.09.2022	Data da versão: 13.09.2022
Elaborado por: NEG- Zenaide Leão	Revisado por: SME- Ricardo Häussler	Aprovado por: Comitê Gestor	Data da próxima revisão: 13.09.2024

7. DO ATENDIMENTO DE ÁREA PROTEGIDA

O serviço de área protegida é comercializado para empresas, escolas, shopping, com objetivo de atendimento de urgência e emergência médica para todas as pessoas que circularem naquele espaço físico. Todos os consultórios de médicos cooperados nas cidades de Londrina, Cambé e Ibiporã são considerados áreas protegidas, como um benefício da cooperativa.

8. DA COBERTURA DE EVENTOS

O SOS Unimed faz a parte operacional da Cobertura de Eventos, que é avaliada e liberada pelo setor de marketing, após análise de Política de patrocínio.

9. DA CONTRATAÇÃO DE PLANTONISTAS

Os médicos plantonistas são contratados por meio de processo seletivo, descrito na Política de Contratação Médicos Plantonistas.

10. REFERÊNCIAS

Portaria GM/MS nº 2048, de 05 de novembro de 2002
Resolução Normativa nº 490, de 31 de março de 2022
Resolução RDC nº 11, de 26 de janeiro de 2006
Parecer Técnico nº 05/GEAS/GGRAS/DIPRO/2021
Resolução CFM nº 1668/2003, de 03 de junho de 2003

Código: POL.NEG.001	Versão: 1	Data da criação: 13.09.2022	Data da versão: 13.09.2022
Elaborado por: NEG- Zenaide Leão	Revisado por: SME- Ricardo Häussler	Aprovado por: Comitê Gestor	Data da próxima revisão: 13.09.2024