



DOCTOR Prime

O 1º APLICATIVO DE
“SAÚDE COMPARTILHADA DO MUNDO”



Manual do Usuário



O serviço de APH (Atendimento Médico Pré-Hospitalar)

Em qualquer caso de urgência ou emergência médica, agora a sua família pode contar com o atendimento em domicílio 24 horas durante o ano todo, nas áreas urbanas das cidades listadas no site www.doctorprime.com.br.

Dos atendimentos realizados, cerca de 65% são solucionados no próprio local da ocorrência (dados estatísticos de 2018) e nos demais casos há a remoção para algum hospital.

Para acionar o serviço basta fazer o login no aplicativo DOCTOR Prime e clicar no ícone “Emergência Médica 24 horas”, que abrirá direto no discador do seu celular com o número que deverá ser chamado. Você também poderá anotar este número, afixar em qualquer local visível para todos da sua casa e fazer a ligação de qualquer telefone.

Você deverá fornecer os dados cadastrais do associado DOCTOR Prime para o qual está sendo solicitado atendimento, bem como do local onde se encontra o paciente, além de uma breve descrição dos sinais e sintomas que compõem o quadro clínico visando uma adequada avaliação do médico orientador no outro lado da linha.

O médico orientador abordará tecnicamente a ocorrência descrita, com base em protocolos médicos estabelecidos e aceitos internacionalmente, e optará pela liberação do atendimento presencial nos casos de urgência ou emergência, ou pela orientação médica à distância nos casos não caracterizados como tal.

Nos casos mais graves o médico orientador permanecerá na linha para orientar sobre o melhor procedimento a ser adotado até a equipe de atendimento chegar.

O serviço será prestado no local no chamado por equipes especializadas em APH, obedecendo rigorosamente às normas da portaria 2048/2002 do Ministério da Saúde, e realizado com Unidades de Suporte Avançado (USA) ou Unidades de Suporte Básico (USB) conforme o tipo de atendimento que a situação exigir.

Todos os veículos possuem sistema de rastreamento via satélite e tablets com software embarcado, contribuindo, assim, para um atendimento mais eficaz.

O atendimento poderá ser encerrado com o diagnóstico e a medicação no próprio local solicitado ou com a remoção do paciente para um estabelecimento hospitalar.

Os atendimentos são realizados com utilização de medicamentos e materiais hospitalares descartáveis, sem qualquer custoadicional para o associado DOCTOR Prime.



Como solicitar o serviço de Atendimento Pré-Hospitalar

Ligue para a central de atendimento clicando no ícone específico do aplicativo.



Ao ser atendido informe **COM CALMA** as informações básicas sobre o paciente (Nome, sexo e local onde se encontra) e relate o que está ocorrendo – (acidente, desmaio, cortes, sangramentos, etc.).

Lembre-se que todas as informações fornecidas são importantes para que o médico analise a situação e lhe forneça as orientações para que você também possa ajudar enquanto a equipe de atendimento não chega.



O atendimento Pré-Hospitalar representa conforto e segurança para os associados, no entanto, sua utilização deve ser consciente para evitar deslocamentos desnecessários, o que pode vir a prejudicar outras pessoas com ocorrências médicas simultâneas e de maior gravidade com risco de morte iminente.

Importante: O nosso serviço de **SOCORRO MÉDICO DOMICILIAR 24 HORAS GRATUITO** é somente para atendimento de ocorrências de **URGÊNCIAS E EMERGÊNCIAS MÉDICAS**, estas caracterizadas por ocorrências de agravo à saúde de natureza fortuita ou esporádica e não relacionados a enfermidades ou condições clínicas com agudizações recorrentes em doenças crônico-degenerativas, portadores de patologias que necessitem de cuidados especiais, pacientes terminais ou acamados e em condições de internação domiciliar.

Nosso serviço de socorro médico é para proteção de imprevistos e não para casos recorrentes. Para tais pacientes informamos que existem planos de saúde com cobertura para essa modalidade de atendimento, bem como a possibilidade de contratações avulsas de empresas especializadas em atendimento domiciliar denominadas de **HOME CARE**, as quais contam com médicos, enfermeiros, fisioterapeutas e outros profissionais, ajustáveis conforme a necessidade de cada paciente.



Urgências Médicas

Sem Risco de Morte, como por exemplo:

- Dores de cabeça de forte intensidade e resistente aos analgésicos comuns;
- Dores abdominais intensas e súbitas;
- Febre elevada de causa não esclarecida e rebelde aos antitérmicos e ao resfriamento corporal;
- Febre elevada acompanhada de dor de cabeça ou antecedente de crise convulsiva;
- Complicações gestacionais com iminente risco materno ou fetal;
- Dores abdominais intensas não associadas à quadros diarreicos;
- Tonturas intensas associadas à perda do equilíbrio ou sonolência;
- Dor lombar súbita e de forte intensidade, acompanhada de vômitos, náuseas ou alterações urinárias;
- Ferimentos cortantes ou corto-contusos profundos;
- Processos dolorosos agudos de forte intensidade (Trauma ou queda);
- Fraturas sem hemorragias;
- Sangramento nasal ou digestivo.



Emergências Médicas

Com Risco de Morte, como por exemplo:

- Emergências cardiológicas (parada cardíaca, infarto agudo do miocárdio, crise hipertensiva, angina do peito, arritmias cardíacas e insuficiência cardíaca com sinais de edema agudo pulmonar);
- Emergências pulmonares (parada respiratória, insuficiência respiratória, crise asmática grave);
- Emergências cerebrovasculares (convulsões, AVC, perda da consciência, perda da força muscular com alterações da fala ou paralisia de músculos da face);
- Quadros alérgicos graves com choque anafilático ou edema de glote;
- Politraumatismos;
- Hemorragia intensa;
- Descompensação diabética;
- Fraturas graves com hemorragias;
- Acidentes elétricos com perda da consciência ou queimaduras;
- Intoxicações graves;
- Afogamentos;
- Aspiração de corpos estranhos.



O atendimento pré-hospitalar não é liberado em casos de:

- Conflitos, calamidade pública, comoções internas, guerras, revoluções, epidemias, envenenamento coletivo ou qualquer outra causa que atinja maciçamente a população, inclusive decorrentes de radiação e/ou emanções nucleares ou ionizantes, salvo acidentes localizados e isolados;
- De usuários portadores de doenças crônicas em tratamento ambulatorial, tais como fisioterapia, hemodiálise, exames subsidiários, consultas, etc.
- Atendimento para investigação de sintomas gerais, incluindo-se distúrbios neuro-vegetativos ou casos simples do cotidiano como febre e sintomas relacionados à viroses habituais.
- Atendimento para consulta ambulatorial e controle de tratamento ambulatorial;
- Usuários crônicos em tratamento continuado, sem agudização do processo;
- Trabalho de parto, salvo situação de risco para mãe e/ou feto.



ALÔ DOCTOR - Orientação Médica via Telefone 24 horas

Você sabia que 51% das idas ao Pronto Socorro poderiam ser evitadas com uma orientação médica por telefone?

O dado acima faz parte de um estudo iniciado pela Advance Medical Group, empresa multinacional espanhola focada em gestão de saúde populacional corporativa e líder global em sua atividade.

Foram analisados dados de 50 países, entre eles o Brasil. A pesquisa apontou que um atendimento especializado, feito por telefone ou plataformas digitais, evitaria muitas filas e congestionamentos em salas de atendimento, públicas e privadas.

A DOCTOR Prime oferece este serviço por telefone onde um médico estará disponível 24 horas para esclarecer dúvidas e dar orientações por telefone para assuntos relacionados à saúde nas mais diversas situações.

Nosso Call Center recebe ligações de qualquer lugar do País, a qualquer hora do dia ou da noite. Por meio desse sistema, o usuário fala diretamente com um dos nossos médicos, que esclarece dúvidas, orienta em situações relacionadas à saúde e fornece instruções objetivas frente a situações de urgência ou emergência.

Todas as orientações seguem protocolos de conduta médica, de acordo com as normativas éticas nacionais e internacionais.

Quando usar?

- Sempre que houver dúvida sobre alguma doença;
- Informações sobre medicamentos, dosagens e reações adversas;
- Em caso de mal-estar e dúvida sobre qual a conduta mais adequada a tomar

A orientação no Alô Doctor substituirá o atendimento com meu médico?

Não. O Alô Doctor vai esclarecer dúvidas e indicar o que precisa ser feito.

Não serão realizadas teleconsultas, prescrições e diagnósticos.

Explique bem o que você está sentindo para que os profissionais de plantão possam lhe dar todos os esclarecimentos necessários.

Importante: O Alô Doctor não substitui a consulta médica.



Emissão de Guia Pelo Aplicativo ou pelo Site

01

Acesse a área logada do aplicativo DOCTOR Prime e no menu selecione "Consultas Médicas".

02

Selecione a Cidade e a Especialidade do médico que deseja consultar. Após escolher o médico, basta clicar no telefone correspondente para agendamento da sua consulta.

03

Uma vez agendada a consulta, clique em "Selecionar" e será direcionado para área de pagamento. **Não se esqueça de selecionar o usuário que irá utilizar o serviço.*

04

Leia atentamente todos os termos e condições, clique no botão confirmando que está ciente. Após isso, basta finalizar e seguir para a escolha da forma de pagamento.

05

Agora é só selecionar as formas de pagamento disponíveis. **Caso a opção "Conta de Luz" não esteja disponível, aguarde até a validação pela distribuidora de energia.*

06

Após confirmar o pagamento, será emitido um Token (série de números e letras) que deverá ser apresentado no dia e local de atendimento. *Você pode também imprimir a Autorização caso prefira.*

07

Todas as guias emitidas ficam registradas no MENU do aplicativo, as quais podem ser acessadas sempre que você precisar.

08

Para auxílio personalizado, acesse os canais de contato disponíveis pelo aplicativo. Conte sempre conosco.

Para emissão apenas de guias de consultas médicas, temos um canal adicional disponível online através do Link: <https://www.doctorconnect.com.br/>



Autorização de Exames



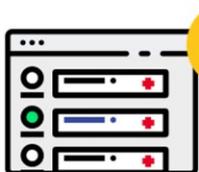
01

Acesse o aplicativo DOCTOR Prime no menu selecione "Exames Médicos".



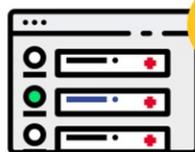
02

Digite as observações que julgar importantes na caixa de texto, depois clique em **Fotografar** para tirar uma foto do seu pedido médico e envie em seguida.



03

Agora, nossa equipe irá entrar em contato o mais rápido possível para lhe passar o orçamento e locais disponíveis para realização do seu exame.



04

Uma vez definido o local do exame, será automaticamente disponibilizado para pagamento na sua area logada. Basta agora fazer o seu agendamento e em seguida fazer o pagamento ONLINE. *Obs: A autorização tem validade de 60 dias.*



05

Leia atentamente todos os termos e condições, clique no botão **confirmando que está ciente**. Após isso, basta finalizar e seguir para a escolha da forma de pagamento.



06

Agora é só selecionar a forma de pagamento que deseja. **Caso a opção "Conta de Luz" não esteja disponível, aguarde até o sistema da concessionária de distribuição de energia elétrica validar o seu contrato.*



07

Após confirmar o pagamento, será emitido um **Token** (*série de números e letras*) que deverá ser apresentado no dia e local de atendimento. *Você pode também imprimir a Autorização caso prefira.*



08

Todas as guias emitidas ficam registradas no **MENU** do aplicativo, as quais podem ser acessadas sempre que você precisar. Para auxílio personalizado, acesse os canais de contato disponíveis pelo aplicativo. **Conte sempre conosco.**

Quando a consulta for em alguma unidade própria – **Clínicas DOCTOR** – não precisa retirar a guia online e o pagamento poderá ser feito direto no balcão da clínica.

