

**OBJETIVO**

Facilitar o acesso dos seus usuários a informações sobre saúde no que se refere a sintomas, oferecendo uma conduta segura para quem utiliza o serviço. O objetivo desta orientação não é substituir uma consulta médica, mas oferecer informações para a melhora dos sintomas, orientar o uso correto da rede médica, e inclusive, evitar a procura desnecessária por serviços hospitalares e pronto-socorro.

**Descrição**

Oferecer esclarecimentos e informações sobre saúde por telefone, como por exemplo:

- Esclarecer dúvidas sobre sintomas.
- Equipe de enfermeiros com apoio médico para esclarecer dúvidas sobre saúde através do telefone.
- Indicação de especialista correto quanto às necessidades, evitando consultas múltiplas e desnecessárias (redução de custo nos planos de saúde).
- Chamadas gratuitas através de “0800”, 24 horas por dia.
- Abordagem com objetivo de avaliar e descartar a presença de sintomas de maior risco.
- Orientação para serviços de urgência e emergências somente dos casos com real necessidade, reduzindo a frequência de consultas emergenciais desnecessárias.
- Orientações finais de autocuidado, que em sua maioria são possíveis de serem realizadas em casa.

**Fluxo operacional**

O paciente é atendido por uma das enfermeiras que compõe a equipe. Ela realizará algumas perguntas iniciais para identificar o usuário no sistema e o motivo da ligação. Após a identificação, ela efetuará o atendimento através de um software específico que utiliza um sistema de algoritmos clínicos.

Este software auxilia na tomada de decisão do encaminhamento a ser dado pela enfermeira ao usuário.

**Limite de utilização: ligações ilimitadas.**

**Central de atendimento: 0800 016 2727.**

O registro do produto é automático e não representa aprovação ou recomendação por parte da SUSEP