

REGULAMENTO PARA A EMERGÊNCIA PRÉ-HOSPITALAR

1 – INTRODUÇÃO

2 – PEDIDO DE SERVIÇOS

3 – ATITUDE DOS ELEMENTOS DO CORPO DE BOMBEIROS

4 – CONDUTA DAS VÍTIMAS E ACOMPANHANTES

5 – DIREITOS DAS VÍTIMAS E ACOMPANHANTES

6 – PAGAMENTO DE SERVIÇOS

7 – DÍVIDAS

8 – DIVERSOS

1 – INTRODUÇÃO

O serviço de emergência pré-hospitalar, que prestamos desde a fundação do Corpo de Bombeiros aos cidadãos da nossa área de atuação, tem nos últimos tempos sofrido profundas alterações, legais e funcionais, que aconselham a adoção de novas regras e a clarificação de todo o sistema de funcionamento.

Esta atividade é uma missão dos Corpos de Bombeiros, conforme Regime Jurídico dos Corpos de Bombeiros definido no Decreto-lei 247/2007 de 27 de Junho, com a redação que lhe foi dada pelo Decreto-lei 248/2012 de 21 de Novembro.

Adaptaram-se as regras constantes da norma europeia EN 1789 relativa aos veículos de transporte sanitário e respetivos equipamentos – Ambulâncias de Socorro (ABSC).

Este Regulamento tem por base a Portaria nº 260/2014, de 15 de Dezembro.

A Associação assegura tripulantes com nível de competência adequada às necessidades, bem como os meios de transporte adequados e disponíveis cumprindo políticas, processos e procedimentos atualizados que garantem um ambiente seguro, bons cuidados, atendimento pronto e de qualidade.

Este Regulamento entra em vigor no dia 14 de Março de 2016.

2 – PEDIDO DE SERVIÇOS

2.1 O pedido de serviços é feito na Central de Telecomunicações.

2.2 O pedido pode ser feito a partir de:

2.2.1 Centro de Orientação de Doentes Urgentes (CODU-INEM)

A aceitação de um serviço depende da capacidade de o realizar.

Os serviços recusados serão obrigatoriamente reportados por escrito pelo Operador de Central, em formulário próprio, à Direção e ao Comando.

2.2.2 Centro de Saúde

A aceitação de um serviço só depende da capacidade de o realizar.

Os serviços recusados serão obrigatoriamente reportados por escrito pelo Operador de Central, em formulário próprio, à Direção e ao Comando.

2.2.3 Particular

Os pedidos efetuados por particulares devem ser transferidos para o CODU-INEM para triagem e definição da responsabilidade de execução do serviço.

Se o CODU-INEM assumir o serviço, proceder como está definido no ponto 2.2.1.

Se o CODU-INEM não assumir o serviço, devemos informar o utente de que o serviço terá de ser pago pelo utente, caso o hospital não venha a classificar o transporte como urgente, ou se o utente optou por um hospital diferente do hospital de referência.

3 – ATITUDE DOS ELEMENTOS DO CORPO DE BOMBEIROS

3.1 Devem proteger e respeitar o património da Associação. Serão responsabilizados pelos atos que praticarem e que sejam causados intencionalmente ou por manifesta negligência.

3.2 Devem evidenciar no seu relacionamento, disponibilidade, eficiência, correção e cortesia.

3.3 Devem ter um comportamento pautado pela lealdade para com a Associação, que deve ser honesto, independente, isento, discreto e não atender a interesses pessoais, contribuindo para o eficaz funcionamento e a boa imagem da instituição, de modo a manter e reforçar a confiança dos cidadãos.

3.4 Devem realizar uma gestão criteriosa, com controlo rigoroso dos recursos e prevenção do desperdício, sob todas as suas formas.

3.5 Devem assegurar que os pedidos sejam satisfeitos com celeridade e qualidade e que sejam prestadas as informações pretendidas de forma clara e compreensível.

3.6 É obrigatório o uso do cinto de segurança pelos ocupantes do veículo. O socorrista é responsável pela verificação do correto uso do cinto de segurança pela vítima e pelo acompanhante.

3.7 Os bancos da frente do veículo só podem ser utilizados por tripulantes.

3.8 O socorrista, durante o transporte, tem que acompanhar a vítima na célula sanitária.

3.9 Os tripulantes não podem fumar ou comer dentro dos veículos ou em locais proibidos pela Lei.

3.10 Os motoristas devem adequar a condução do veículo à situação clínica da vítima, nunca colocando em risco a segurança dos ocupantes, do veículo e de terceiros.

3.11 No regresso os motoristas não podem infringir os limites de velocidade e demais regras de trânsito; caso sejam autuados assumem as responsabilidades inerentes à infração.

3.12 O Motorista é responsável pela verificação do correto fecho das portas do veículo.

3.13 A tripulação é responsável por repor a operacionalidade do veículo após a execução do serviço.

3.14 Se uma vítima informou ter elaborado o Testamento Vital, os elementos que estão a prestar o socorro devem transportar a vítima e informar o hospital de evacuação.

4 – CONDUTA DAS VÍTIMAS E ACOMPANHANTES

4.1 As vítimas têm o dever de informar os B.V.Alverca caso sejam portadores de doença contagiosa.

4.2 As vítimas têm o dever de informar os B.V.Alverca caso tenham elaborado o Testamento Vital, para se transmitir esse dado ao hospital de evacuação.

4.3 É obrigatório o uso do cinto de segurança por todas as vítimas e acompanhantes, salvo se o estado clínico o desaconselhar.

4.4 As vítimas e os acompanhantes não podem fumar, comer ou ingerir bebidas alcoólicas dentro dos veículos.

4.5 As vítimas e os acompanhantes devem respeitar o património da Associação. Serão responsabilizados pelos atos danosos que praticarem.

4.6 As vítimas e os acompanhantes devem evidenciar no seu relacionamento, correção e cortesia.

4.7 As infrações deverão ser comunicadas por escrito, em formulário próprio, ao Comando e à Direção, para apreciação.

5 – DIREITOS DAS VÍTIMAS E ACOMPANHANTES

5.1 Cada vítima tem direito a um acompanhante, salvo se o estado clínico o desaconselhar.

5.2 As vítimas e os acompanhantes têm o direito a ser transportados em condições de segurança e conforto.

5.3 As vítimas e os acompanhantes têm o direito a ser transportados por bombeiros com a competência adequada às necessidades.

5.4 As vítimas e os acompanhantes têm o direito a serem transportados em veículos adequados.

5.5 As vítimas e os acompanhantes têm o direito a serem respeitados pelas suas convicções culturais, filosóficas e religiosas.

5.6 As vítimas têm o direito à confidencialidade relativa à sua informação clínica e aos seus elementos identificativos.

5.7 As vítimas e os acompanhantes ou quem os represente, têm o direito a apresentar sugestões e reclamações por escrito.

6 – PAGAMENTO DE SERVIÇOS

6.1 A Associação informa a vítima ou o acompanhante sobre as tarifas aplicáveis bem como as formas e prazos de pagamento.

6.2 A Associação envia ao utente/entidade solicitadora do serviço um aviso de pagamento ou uma fatura que deverá ser paga até 30 dias.

6.3 O pagamento poderá ser feito em dinheiro na secretaria, ou por transferência bancária ou por outras modalidades de pagamento que se venham a implementar.

7 – DÍVIDAS

7.1 Se a fatura não for paga no prazo de 30 dias, a Associação envia uma carta ao utente a informá-lo da dívida, e de que tem mais 15 dias para pagar, sob pena da suspensão da prestação de serviço não emergentes.

O utente deve ser advertido por escrito; a carta justifica o motivo da suspensão e informa-o sobre os meios que tem para evitar a suspensão.

7.2 Se o utente não pagar a dívida após o prazo de pagamento definido na carta, a Secretaria deve indicar no programa de gestão de serviços (GI) que o utente tem dívidas para com a Associação.

8 – DIVERSOS

A Associação assegura a possibilidade de reclamação. A resposta será enviada ao utente até 30 dias.

Alverca, 10 de Março de 2016

O Presidente da Direção