



SAMU REGIONAL DE LONDRINA

SAMU 192



Código SRL – POPRD POP 004	PROTOCOLO OPERACIONAL PADRÃO			Página 1 de 2
Versão nº 01	ELABORAÇÃO 10/06/2022	REVISÃO	APROVAÇÃO	PRÓXIMA REVISÃO Agosto/2022
- TÍTULO: Regulação via SAMU e pacientes atendidos nas UBS				
- OBJETIVO: Padronizar o atendimento de chamados telefônicos das Unidades Básicas de Saúde junto a Central de Regulação do SAMU				
- DEFINIÇÃO: O chamado telefônico proveniente de uma Unidade Básica de Saúde, poderá ser realizado após avaliação médica ou de enfermagem, e tem como objetivo direcionar o paciente para unidade de maior complexidade nas diversas situações de urgência e emergência. <ol style="list-style-type: none">1- A equipe da UBS deverá realizar a aviação inicial e verificar os SSVV do paciente, ter em mãos as informações necessárias para regulação (identificação do paciente, histórico de saúde, comorbidades e uso de medicações), e realizar o acionamento da Central de Regulação de Urgência do SAMU.2- Pacientes com critérios de atendimento em Unidades de Pronto Atendimento nível intermediários poderão ser encaminhados diretamente com carta de encaminhamento padronizado pelo Município.<ol style="list-style-type: none">2.1- Os pacientes com meios próprios poderão se direcionar para a UPA e/ou PA mais próximo da UBS de referência.2.2- Os pacientes que necessitam de transporte poderão ser acionados via telefone 3375-3540, para regulação e solicitação de transporte – TEC.3- Pacientes que necessitam de maior complexidade Rede Hospitalar, deverão ser regulados via SAMU casos estáveis pelo telefone 3375-3540 e pacientes instáveis pelo 192.4- Após regulação a equipe da UBS deverá registrar o número de regulação e demais informações de encaminhamento no prontuário eletrônico do paciente, e elaborar carta de encaminhamento.				
- APLICAÇÃO: Técnicos Auxiliares de Regulação Médica e Médicos Reguladores.				
- MATERIAIS: <ol style="list-style-type: none">1. Equipamento de informática (computadores) – hardware e software;2. Equipamento telefônico (base e head-set);3. Material de escritório (papel e caneta) eventualmente – em caso de pane no sistema;4. Mesa e cadeiras adequadas.5. treinamento da equipe sobre o Protocolo.				
- PROCEDIMENTO: <ol style="list-style-type: none">1. O TARM do SAMU deverá atender o chamado ao primeiro toque do telefone;				

2. Identificar-se para o solicitante;
3. Perguntar e registrar o nome do solicitante; chamá-lo sempre pelo nome;
4. Registrar as informações relativas ao chamado de acordo com padrão do sistema informatizado;
5. Todas as chamadas atendidas devem gerar uma ocorrência no sistema. Esses dados são importantes para a gestão e melhoria do sistema de trabalho.
6. Falar compassada e calmamente, com uma entonação de voz agradável;
7. Procurar manter o controle da conversação desde o início. Na maioria das vezes o solicitante estará ansioso para ter seu problema resolvido. Ajudar, calmamente, a se expressar;
8. Orientar o solicitante de maneira clara e precisa, procurando obter a colaboração do solicitante;
9. Não sugerir ou encaminhar a outro serviço. Essa tarefa cabe ao Médico Regulador.
10. Após registrar todas informações competentes ao TARM, encaminhar ocorrência e ligação ao médico regulador disponível.
- 11- O médico regulador irá realizar os questionamentos necessários e registrar as informações padrão do sistema informatizado de sua tela;
- 12- Após irá decidir qual será definição: orientação, transporte de TEC, SBV ou SAV;
- 13- O médico também com as informações da regulação e avaliação da equipe de atendimento móvel irá definir o serviço de saúde que paciente deverá ser encaminhando conforme sua gravidade e grade de referência municipal.

- OBSERVAÇÕES:

1. As UBS são unidades de atenção primária e não dispõem de toda estrutura para estabilização de pacientes instáveis e graves, desta forma é segunda prioridade para envio das ambulâncias conforme o critério de classificação médica.

A prioridade para o atendimento das ambulâncias do SAMU sempre será pela gravidade clínica definida pelo médico regulador, e seguirá a sequência para envio da ambulância, pelos seguintes critérios:

- 1- Paciente em domicílio ou em via pública
- 2- Paciente em Unidade Básica de Saúde
- 3- Paciente em Unidade de Pronto Atendimento
- 4- Paciente em Sala de Estabilização de Hospital de Pequeno Porte
- 5- Paciente em Hospital Secundário
- 6- Paciente em Hospital terciário

Marcus Felipe Pinto Guanaes
Coordenador Médico do SAMU

Izilda Aparecida dos Santos Frois
Coordenadora de Enfermagem. do SAMU

Allan Gehring
Coordenador Adm. do
SAMU

Cleiton José Santana
Diretor de Urgência e Emergência
em Saúde