

## **O PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO DE UM PROGRAMA DE GESTÃO TRANSPARENTE DO TEMPO RESPOSTA, EM UM SERVIÇO DO SAMU 192 NO INTERIOR DO RJ: UMA MISSÃO DESAFIADORA.**

**Introdução:** O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192) tem como objetivo chegar precocemente à vítima após ter ocorrido alguma situação de urgência ou emergência que possa levar a sofrimento, a sequelas ou mesmo à morte. São urgências situações de natureza clínica, cirúrgica, traumática, obstétrica, pediátrica, psiquiátrica, entre outras. O atendimento começa a partir do chamado telefônico 192, tem-se os técnicos de regulação médica (TARM) que coletam as primeiras informações sobre as vítimas e sua localização, em seguida as chamadas são remetidas ao Médico Regulador iniciando as orientações sobre o socorro às vítimas e aciona a ambulância quando necessário. Um dos principais indicadores qualitativos do serviço do APH é o tempo médio resposta (início do chamado até a chegada na ocorrência). A importância se dá pela possibilidade desse agravamento causar sofrimento, levar a sequelas ou até mesmo à morte, independentemente da natureza causadora. Atualmente, não existe um cadastro nacional para checar os indicadores do SAMU 192 das diferentes cidades e regiões do País. A gestão transparente se caracteriza pela troca e compartilhamento de informações por parte dos tomadores de decisão com todos os demais níveis hierárquicos da organização. Tornar-se um serviço transparente pode até ser uma missão desafiadora, no entanto implementar a transparência na gestão, pode trazer alguns benefícios, como nortear a melhoria de resultados, aumentar a confiança por parte dos colaboradores, usuários, gestores municipais e todos os envolvidos no processo. A partir de Jan/24, o SAMU do Médio Paraíba-RJ se tornou o primeiro serviço do Estado do RJ, a divulgar seus tempos respostas pelo site institucional.

**Objetivo:** Analisar retrospectivamente o tempo-resposta de uma SAMU no interior do estado do RJ, no período de janeiro de 2022 a dezembro de 2023, avaliar a taxa de satisfação do usuário e o processo evolutivo que culminou com o início da divulgação dos resultados do serviço pelo site institucional a partir de Janeiro de 2024. As informações têm como base o banco de dados do Consórcio Intermunicipal de Saúde do Médio Paraíba – CISMEPA, do Rio de Janeiro, com sede no município de Volta Redonda – RJ. O serviço é responsável pela cobertura territorial de 12 municípios da região, totalizando uma população de quase de 1 milhão de pessoas. Descrever as ações implementadas que contribuíram para a queda do tempo médio resposta do serviço.

**Material e método:** Trata-se de um estudo descritivo de caráter transversal e retrospectivo. Utilizou-se o banco de dados do sistema Sys4web, do SAMU do Médio Paraíba-RJ, analisando-se quase 119 mil ligações (aproximadamente 50 mil ocorrências) em 2022 e 157 mil ligações (aprox. 51 mil ocorrências) em 2023. Considerado todas as fichas eletrônicas das ocorrências de USAs e das USBs, a identificação de cada tempo desde o início da ligação, recepção do chamado pelo TARM, regulação do Médico Regulador (MR), despacho da Viatura (VTR) pelo Rádio Operador (RO) e deslocamento da VTR até a chegada na ocorrência.

As variáveis adotadas no estudo foram:

- Data e horário do registro: hora exata do recebimento da chamada na central, pelo Técnico Auxiliar de Regulação Médica (TARM);
- Data e horário do TARM: tempo gasto pelo atendente para coleta de dados básicos (exemplo: nome, endereço, telefone e causa básica) até o repasse da ligação para o Médico Regulador;
- Data e horário do MR: tempo de regulação médica até repasse da informação para o Rádio

Operador;

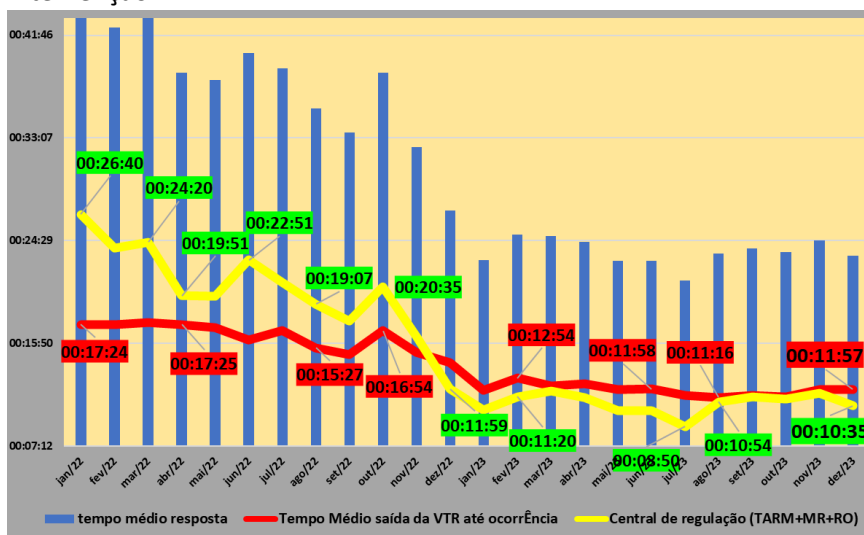
- Data e horário do RO e controlador de frota: tempo gasto para despacho da viatura ;
- Data e horário da VTR: Tempo do recebimento da ocorrência até a saída da unidade para o atendimento e chegada no local da ocorrência.
- Taxa de não-ocorrência/MR: identificação das ocorrências que foram reguladas pelo Médico Regulador e não geraram envio de VTR, seja por orientação ao telefone, ou solicitação de apoio do COBOM, cancelamento por não ser urgência, ou outros.

O tempo-resposta foi calculado desde o momento da solicitação (Data/Hora REGISTRO) via 192 até a chegada da ambulância ao local de ocorrência. Os dados foram analisados, tratados e trabalhados com a utilização do programa Excel.

## RESULTADOS:

Identificação uma queda de quase 30% do tempo de saída de VTR até a chegada na ocorrência de 17:24 (jan/22) para 11:57 (dez/23), queda do tempo gasto dentro da central de regulação de quase 60% (26:40 Jan/22 versus 10:35 em dez/23). Observa-se uma queda do tempo resposta de quase 50% de Jan/2022 a dez/23, chegando a quase 23 minutos.

**Gráfico 1:** Evolução do tempo médio resposta (equipe central de regulação + equipe de intervenção)

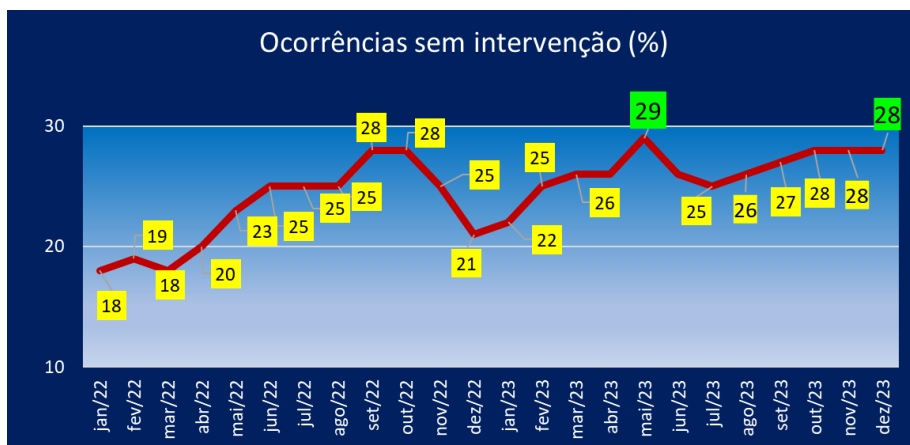


## Processos implementados:

**Equipes de Intervenção:** visitas periódicas a todas as bases descentralizadas, a criação de um ranking de competição premiando os melhores resultados. Núcleo de educação permanente itinerante. Descentralização de tempo resposta, com divulgações diárias entre as equipes.

**Central de regulação:** maior controle de envio de VTR pelo MR (18% em JAN/22 versus 28% em dez/23), através de indicadores individuais dentro da central de regulação.

**Gráfico 2:** Evolução das ocorrências sem intervenção (solicitação de apoio para COBOM, central de ambulância local, cancelamento, orientação ao telefone, remoção por meios próprios, outros)



O aumento da taxa de não intervenção foi inversamente proporcional ao tempo resposta do serviço.

Taxa de satisfação do usuário (dez/23): Realizado 1252 ligações para os usuários, com 363 respostas. Identificado uma taxa de 94% muito satisfeitos, 5% satisfeitos, 1% insatisfeito.

**Equipe de manutenção de frota:** manutenções preventivas e corretivas periódicas

**Equipe de RH e gestão administrativa:** identificação e notificação de não conformidades, controle do turnover e absenteísmo, otimização de contratações.

**CISMEPA:** publicação e novo edital de terceirização (out/22 iniciou-se uma nova empresa), busca de novos recursos.

#### CONCLUSÃO:

Observa-se em todo o país um crescimento contínuo de demanda no serviço de saúde à população, que muitas das vezes tem seus recursos limitados (principalmente no SUS). Nota-se necessário a otimização de processos e recursos visando a melhoria do serviço à população, e nesse contexto a gestão de pessoas, a criação de políticas de incentivo, a transparência de dados e indicadores com metas objetivas tem-se demonstrado eficazes no avanço de resultados com consequente aumento da satisfação do usuário do SAMU 192 (94% de muito satisfeito – dez/23). Observa-se uma queda do tempo resposta de quase 50% de Jan/2022 a dez/23, chegando a quase 23 minutos. Tornar-se um serviço transparente pode até ser uma missão desafiadora, no entanto implementar a transparência na gestão, pode trazer alguns benefícios, como nortear a melhoria de resultados, aumentar a confiança por parte dos colaboradores, usuários, gestores municipais e todos os envolvidos no processo. A partir de Jan/24, o SAMU do Médio Paraíba-RJ se tornou o primeiro serviço do Estado do RJ, a divulgar seus tempos respostas pelo site institucional.

**PALAVRAS-CHAVE:** Atendimento Pré-Hospitalar. Ambulância. SAMU 192.