PREFEITURA DE CAMPINAS | SECRETARIA DE SAÚDE — SUS — UNICAMP UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS — FACULDADE DE CIÊNCIAS MÉDICAS DEPARTAMENTO DE SAÚDE COLETIVA | COLETIVO DE ESTUDOS E APOIO PAIDEIA

A importância da Relação de Postos de Trabalho de TARMS – Telefonistas Auxiliares na Regulação Médica, no acesso dos atendimentos de Urgência e Emergência no SAMU 192 CAMPINAS

Autor : José Roberto Sampataro Hansen
E-mail :dr.jrhansen@uol.com.br
Orientador: Adail de Almeida Rollo

Introdução

Os Telefonistas Auxiliares de Regulação Médica (TARM) do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência SAMU 192 realizam o primeiro acolhimento da pessoa que necessita de socorro urgente. É essencial que o número de postos de trabalho seja compatível com atendimento ágil e que os profissionais sejam capacitados para realizar escuta qualificada e conseguir transmitir calma e firmeza ao solicitante para a correta obtenção dos dados necessários ao atendimento. O número de Postos de Trabalho , obedecendo critérios técnicos e regulamentações do Ministério da Saúde deve oferecer um acesso rápido e de qualidade aos usuários do sistema.

O trabalho demonstra a relação dos postos de trabalho hoje existentes no SAMU 192 Campinas e os propostos por Portaria Ministerial [1]. Também ressalta a importância da capacitação e atualização dos profissionais.

Tabela 1- Profissionais e postos de trabalho da Central de Regulação.

PROFISSIONAL	POSTOS DE TRABALHO	PERIODO (h)
TARM	3	24
MÉDICO REGULADOR	4	12 (DIA)
MÉDICO REGULADOR	3	12 (NOITE)
MÉDICO PSIQUIATRA	1	24
OPERADOR DE FROTA	2	24

Justificativa

O acesso ao sistema de urgência, realizado pelos telefonistas no SAMU 192 necessita agilidade e escuta qualificada para que o acolhimento seja adequado e seguro e o solicitante consiga informar os dados necessários que darão início à regulação médica e ao atendimento necessário.

Objetivos

Demonstrar a importância da relação de Postos de Trabalho de TARMs, no acesso dos atendimentos de urgência e emergência pelo Sistema de Telefonia do SAMU 192 já que esses profissionais são importantes no Tempo Resposta e na vida das pessoas que necessitam de atendimento de Urgência e Emergência.

Objetivos Específicos

Analisar a pertinência do dimensionamento de TARMs proposto pelas portarias do Ministério da Saúde, tendo como base os dados coletados e a experiência do SAMU de Campinas;

Mostrar que a escuta qualificada, prestada por profissionais bem preparados e em número suficiente humaniza e qualifica o atendimento.

Metodologia

Análise realizada junto aos TARMs, identificação da necessidade de capacitação específica para escuta qualificada e acolhimento ao solicitante, com calma, agilidade e precisão na coleta de dados, utilização do Software de Gravação de Ligações do Sistema 192 , onde está demostrado o número de ligações atendidas e a analise comparativa das Portarias Ministeriais, que reacionam o número de Recursos Humanos necessários em uma Central de Regulação e a população do município.

Tabela 2: Número de profissionais do SAMU 192 de acordo com o número de habitantes

POPULAÇÃO	MÉDICO	TARM	OPERADOR
350.000	2	3	2
351.000 A 700.000	3	5	2
701.000 A 1.500.000	5	8	2
1.500.000 A 2.000.000	7	11	2
2.000.000 A 3.000.00	11	15	4

Conclusão

A avaliação comparativa dos chamados telefônicos relacionados ao número de profissionais demonstra que com 08 linhas externas para os atendimentos e tempo médio de 03 minutos para a realização da Ficha de Regulação inicial , 05 postos durante o dia e 03 postos durante a noite, como define a Portaria Ministerial nº 1.473 de 18 de julho de 2013[7] são essenciais e imprescindíveis para o atendimento qualificado das demandas do SAMU 192 Campinas, sendo necessário o aumento dos atuais 03 para 05 postos de trabalho no período diurno.

REFERÊNCIAS bIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Ministério da saúde. **Portaria nº 2.048,** de 05 de novembro de 2002. Diário Oficial da União, Brasília 05 de novembro de 2002.

BRASIL. Ministério da saúde. **Portaria nº 2.026,** de 24 de agosto de 2011. Diário Oficial da União, Brasília 24 de agosto de 2011.

BRASIL. Ministério da saúde. **Portaria nº 1.473,** de 18 de julho de 2013. Diário Oficial da União, Brasília 18 de julho de 2013