



SAMU
Serviço de Atendimento
Móvel de Urgência

Perfil: TARM
Telefonista Auxiliar da
Regulação Médica

Versão: 04.14.00

SUMÁRIO

1.	ACESSO AO SISTEMA	3
2.	TELA DE PERFIS	4
3.	TELA INICIAL – TARM	5
01.	Número	5
02.	Solicitante	6
03.	Atendente	6
04.	Fato	6
05.	Localização	6
06.	Últimas solicitações	6
4.	COMO INICIAR UMA SOLICITAÇÃO	8
5.	COMO INSERIR ENVOLVIDOS A UMA SOLICITAÇÃO	11
6.	COMO SOLICITAR UM TRANSPORTE (TRANSFERÊNCIA OU EXAME)	12
7.	COMO DESPACHAR UMA SOLICITAÇÃO PARA O MÉDICO REGULADOR	13
8.	O QUE ACONTECE SE NÃO HOUVER MÉDICO REGULADOR LOGADO NO SISTEMA	14
9.	OUTRAS FORMAS DE FINALIZAR UMA SOLICITAÇÃO	15
9.1	Abandonar	15
9.2	Trote	15
9.3	Informação	15
10.	GERANDO COMPLEMENTO DE UMA SOLICITAÇÃO	16
11.	REQUISITOS MÍNIMOS NECESSÁRIOS PARA UTILIZAÇÃO DO SISTEMA	18

1. ACESSO AO SISTEMA

Primeiramente verifique em sua Área de Trabalho (Desktop) se já existe o ícone referente ao Sistema de Regulação. Caso contrário, siga os seguintes passos:

1ºPasso: acesse o portal da Secretaria da Saúde do Estado do Paraná SESA-PR – através do endereço: www.sesa.pr.gov.br

2ºPasso: Na pagina inicial do site, clique no ícone



3ºPasso: Escolha o módulo desejado **SAMU** clicando sobre ele;

4ºPasso: *Clique* na palavra “**Acesso**” para abrir o sistema.

Outra maneira de acessar o sistema é acessar o endereço direto: www.gestao.sesa.pr.gov.br/cad

Informe sua identificação de **usuário** e **senha pessoal**:

- No campo “**USUARIO**” siga o seguinte padrão: *NOME_SOBRENOME*;

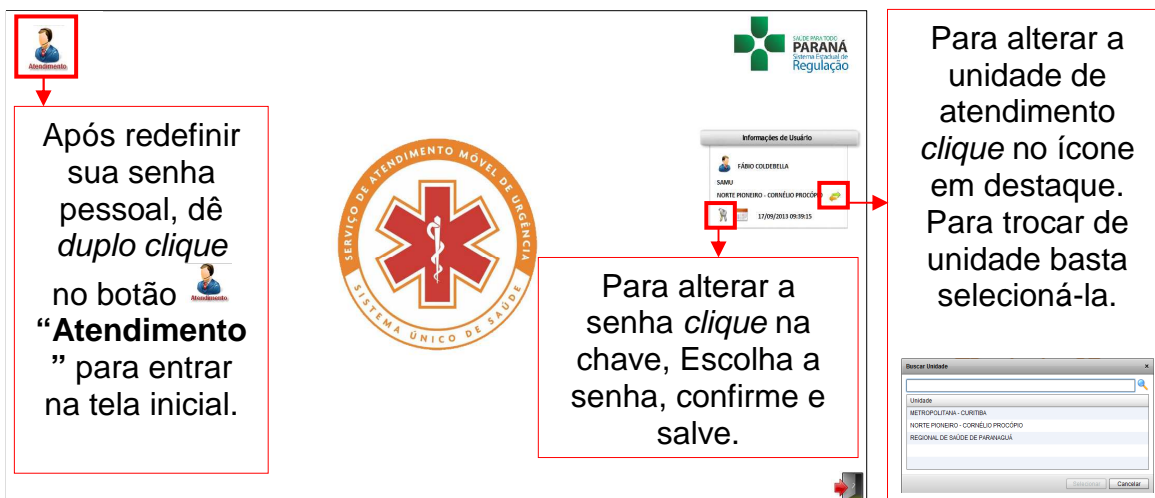
- Em “**SENHA**”, digite a padrão **123** e após seu o login será possível alterar.

Em seguida, pressione o botão ou apenas tecle “Enter”.

2. TELA DE PERFIS

Após o login uma nova tela se abrirá chamada “Tela de Perfis”.

Nesta tela é possível acessar o perfil desejado, alterar a senha ou a unidade de atendimento, conforme mostra a figura abaixo:



The screenshot shows the SAMU user profile management interface. It includes a central logo for 'SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA' and 'SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE'. To the right, there is a 'Informações de Usuário' section with fields for name (FABIO COLDEBELLA), SAMU (NORTE PIONEIRO - CORNELIO PROCPRO), and a date (13/06/2013 09:39:15). A 'Buscar Unidade' dropdown menu is visible at the bottom right, showing options like 'METROPOLITANA - CURITIBA', 'NORTE PIONEIRO - CORNELIO PROCPRO', and 'REGIONAL DE SAÚDE DE PARANGUÁ'. Three red-bordered callout boxes provide instructions: 1. Top left: 'Após redefinir sua senha pessoal, dê duplo clique no botão "Atendimento" para entrar na tela inicial.' 2. Middle right: 'Para alterar a senha clique na chave, Escolha a senha, confirme e salve.' 3. Far right: 'Para alterar a unidade de atendimento clique no ícone em destaque. Para trocar de unidade basta selecioná-la.'

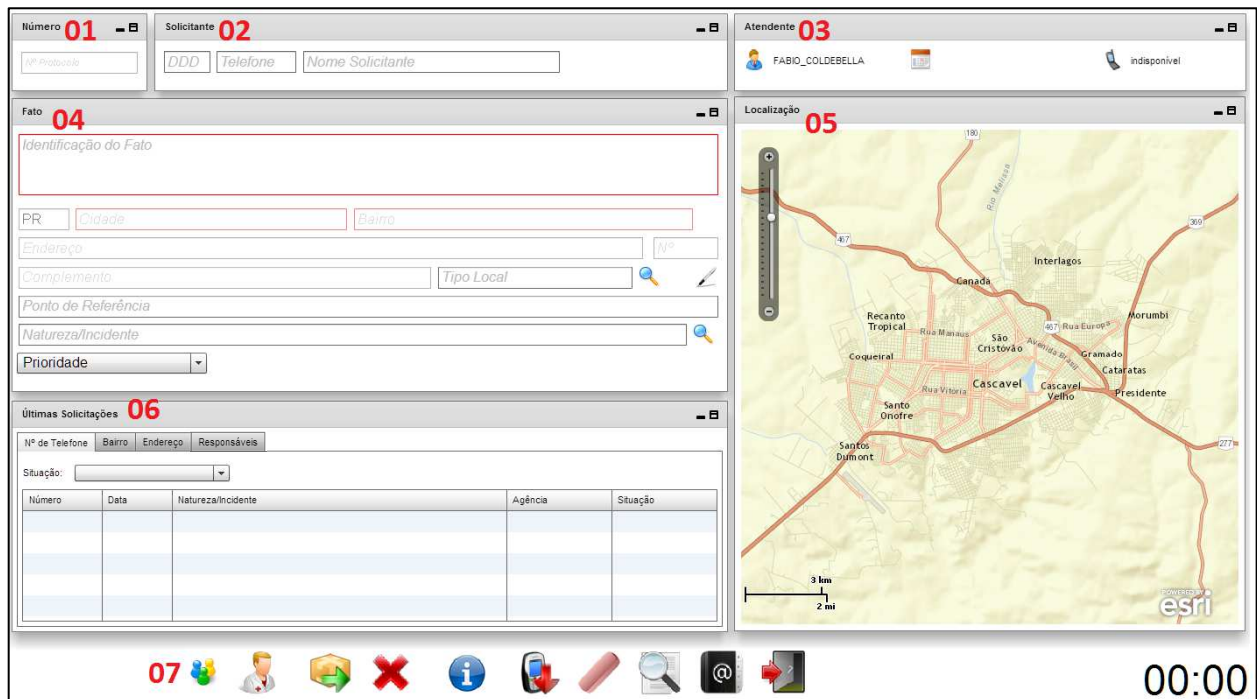


Após clicar em “Atendimento”  o sistema abrirá o perfil Atendimento/TARM (Telefonista Auxiliar da Regulação Médica).

Este perfil tem o objetivo de possibilitar ao usuário dar entrada em uma solicitação de atendimento de emergência/urgência, identificando o fato ou situação do ocorrido, o endereço, e a prioridade que o TARM acreditar ser a melhor para a situação relativa às informações relatadas pelo solicitante.

3. TELA INICIAL – TARM

Esta é a tela inicial do TARM:



The screenshot shows the TARM interface with several sections:

- Número 01:** A numeric field for the protocol number.
- Solicitante 02:** Fields for DDD, Telefone, and Nome Solicitante.
- Atendente 03:** Shows the name FABIO_COLDEBELLA and status indisponível.
- Fato 04:** A large text area for 'Identificação do Fato' and several dropdown menus for PR, Cidade, Bairro, Endereço, Complemento, Ponto de Referência, Natureza/Incidente, and Prioridade.
- Localização 05:** A map showing the location of the incident.
- Últimas Solicitações 06:** A table with columns for Número, Data, Natureza/Incidente, Agência, and Situação.

At the bottom, there is a toolbar with icons for home, user, refresh, error, info, mobile, call, search, and back, along with a timer showing 00:00.

Ela possui sete áreas específicas:











01. Número – este campo é um gerador numérico do protocolo que identifica o atendimento. Ele é automático, e só será possível verificar este número no momento em que a solicitação for despachada ao médico regulador. Este protocolo segue uma sequência lógica e tem como finalidade facilitar a busca da solicitação, controle interno e em breve rastrear pela integração com outras aplicações. Ele é composto pelo número da Regional de Saúde, ano, mês e dia do atendimento seguido pela sequência numérica da quantidade de registros do dia.

Exemplo: Número de Protocolo 10 140508 0001

Regional de Saúde Data (aa/mm/dd) Número do chamado

NOTA: Não é necessário informar ao solicitante este número.

- 02. Solicitante** – quando houver a funcionalidade e integração com o PABX, este exibe a identificação do telefone automaticamente nos campos DDD e telefone, sem esta funcionalidade estes campos deverão ser preenchidos pelo TARM que também tem a obrigação de preencher o nome do cidadão que originou o chamado.
- 03. Atendente** – corresponde às informações básicas sobre o usuário que fez a autenticação (login) na aplicação (Usuário, data e hora do chamado, e ramal de identificação atual).
- 04. Fato** – correspondem as informações da solicitação. No campo aberto o TARM tem a possibilidade de descrever as informações relatadas durante a chamada relacionadas à ocorrência. Todos os campos são obrigatórios, exceto “Número”, “Complemento” e “Ponto de referência” – e possuem a funcionalidade de auto complete, isto é, à medida que o Solicitante preenche as informações, o sistema enviar sugestões de texto para a correta escolha dos dados.
- 05. Localização** – de início este campo é preenchido com o mapa referente ao endereço informado na solicitação e descrito pelo TARM no momento do chamado, posteriormente esta informação é substituída pelo fluxo de atendimento selecionado no campo “Incidente”.
- 06. Últimas solicitações** – exibe os registros históricos das solicitações dentro das últimas 24 horas. Serão exibidas as solicitações que possuem o mesmo número de telefone, e/ou o mesmo bairro e/ou o mesmo endereço de chamado atendido no momento com o objetivo de evitar duplicidade de chamados. Neste quando também se encontra a pasta “Responsáveis”. É nela que o TARM tem a possibilidade de visualizar os responsáveis pelos chamados em aberto, clicando no ícone Pesquisar, dentro da pasta.
- 07. Barra de Ações** – compõe os botões que permitirão a finalização do registro da ocorrência:

-  “Envolvidos” - permite ao TARM identificar as partes envolvidas na solicitação, bem como registrar, caso necessário, transferências hospitalares;
-  “Selecionar Médico” – é possível selecionar um médico específico para receber a solicitação que foi cadastrada;
-  “Despachar” - deve ser acionado para que a solicitação seja encaminhada para a agência correspondente;
-  “Abandonar” - registra a existência de um atendimento, porém como abandono;
-  “Informação” – quando o onde o TARM presta informações ao Solicitante, não sendo necessário gerar um atendimento de emergência/urgência;
-  “Trote” – registrar o ocorrido no sistema. Para efetivação do registro, é obrigatório que o TARM informe o número do telefone que foi recebido;
-  “Limpar” - apaga os dados que já foram preenchidos na tela de Atendimento. Diferente da ação “Abandonar”, não gera nenhum registro;
-  “Pesquisar solicitação por número” – é possível consultar e visualizar todos os chamados registrados;
-  “Exibir Contatos” – pode pesquisar telefones de estabelecimentos que foram previamente cadastrados;
-  “Sair” – utilizado para retornar para a área de trabalho do sistema.
- 00:00 “Contador de tempo de Atendimento” - tem a função de informar o tempo corrente do atendimento em andamento. É acionado após informar o número completo do telefone. Ao atingir o tempo médio do atendimento (parametrizado no sistema), o sistema informa ao usuário com a mensagem:

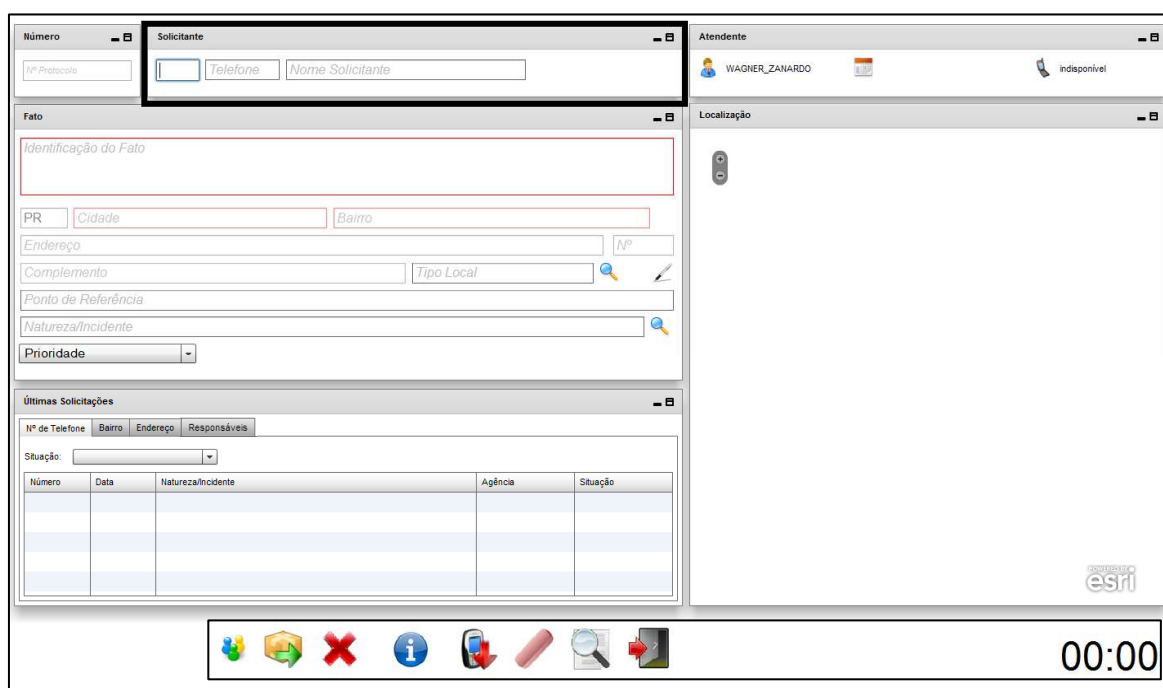


Simultaneamente alterna a cor do contador entre vermelho e preto. Ao encerrar o atendimento ou limpar a tela, o contador será zerado.

4. COMO INICIAR UMA SOLICITAÇÃO

Para cadastrar uma solicitação de atendimento de emergência/urgência inicie com o preenchimento do formulário de cadastro na tela inicial.

Caso em sua central tenha o sistema de PABX o DDD e o número de telefone serão informados automaticamente. Porém, se o serviço não tiver disponível o equipamento integrado ao sistema, o TARM deverá lembrar-se de perguntar o telefone ao solicitante. Além de ser uma informação necessária para dar sequencia ao chamado é importante para se houver a necessidade de retornar a ligação.



The screenshot displays the SAMU TARM interface with several panels:

- Número:** Fields for "Nº Protocolo", "Telefone", and "Nome Solicitante".
- Solicitante:** A panel containing the "Telefone" and "Nome Solicitante" fields, highlighted with a red box.
- Fato:** A large text area for "Identificação do Fato", followed by fields for "PR", "Cidade", "Bairro", "Endereço", "Complemento", "Tipo Local", "Ponto de Referência", "Natureza/Incidente", and a "Prioridade" dropdown.
- Localização:** A map area on the right side of the interface.
- Últimas Solicitações:** A table with columns for "Número", "Data", "Natureza/Incidente", "Agência", and "Situação".
- Atendente:** Top right panel showing the user "WAGNER_ZANARDO" and a status "Indisponível".
- Footer:** A toolbar with various icons and a timer showing "00:00".



Preencha os campos da Área quadro “Fato”. Inicie digitando a “**Identificação do Fato**” com as informações que o solicitante do atendimento narrar.

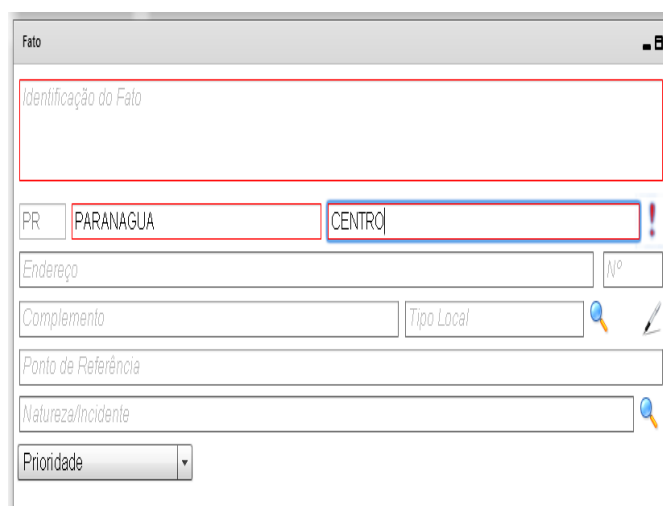
NOTA: Essas informações deverão ser sucintas e de fácil entendimento para agilizar o despacho ao médico regulador.

Em seguida preencha os campos referentes ao endereço do ocorrido. Todos os campos são de preenchimento obrigatório – exceto “Número”, “Complemento” e “Ponto de referência” – e possuem a funcionalidade de *auto complete*, isto é, à medida você preenche as informações, o sistema mostrará sugestões de texto para a correta escolha dos dados.

Caso o número de telefone registrado já exista na base de dados do sistema, o endereço será automaticamente preenchido e se precisar alterar clique no botão “Alterar Endereço”




Se ao preencher o bairro aparecer uma exclamação  e o campo piscar em azul/vermelho significa que existem outros municípios com o mesmo nome de bairro, confirme o município, e caso seja outro *clique* na  para visualizar quais são os municípios.

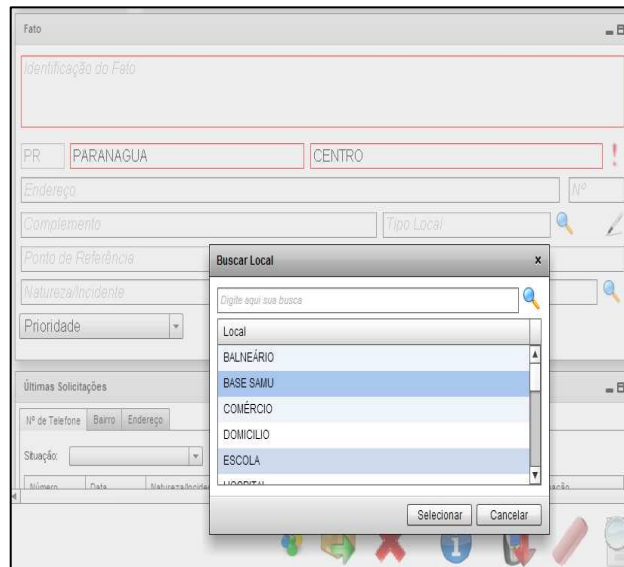



NOTA: Se o chamado for de outro município que incorpore uma diferente Central de Atendimento, é possível despachar esta solicitação para a central desejada, basta que opte pelo município desejado e informe o endereço na sequencia.

Ainda na área “Fato”, indique nos seguintes campos:

- “**Tipo Local**” - se refere ao tipo de local onde os incidentes ocorrem, como ex. Via Pública, Trabalho, Rodovia Estadual, Rodovia Federal, OS, UBS, Praça Pública, Lagoa, etc. Inicie a

digitação e se o sistema não encontrar a opção desejada *clique* na  e selecione uma das opções existentes e *clique* em .




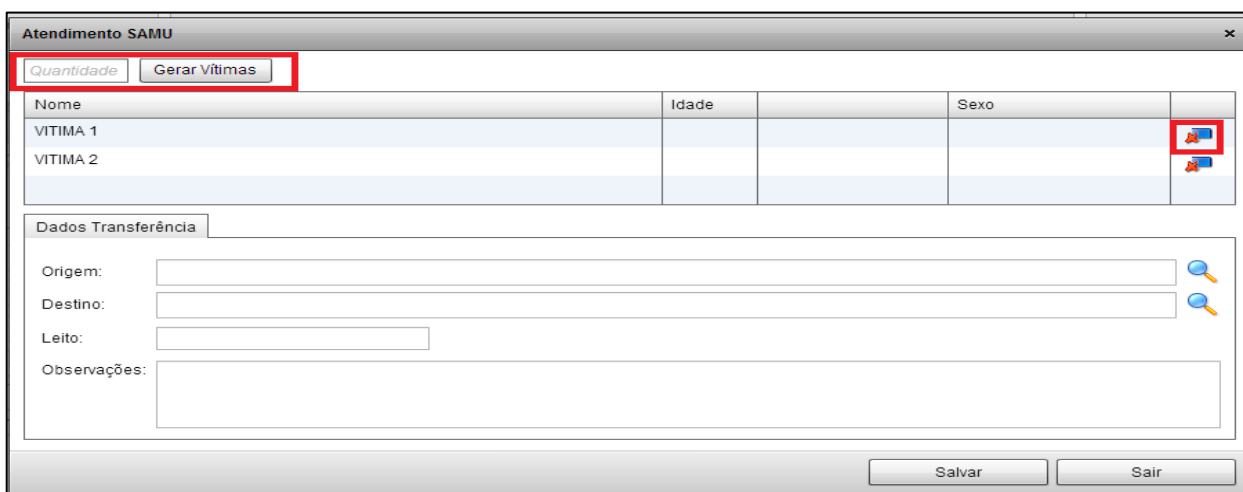
- **“Natureza/Incidente”** - se refere ao tipo de incidente ocorrido. Inicie a digitação e se o sistema não encontrar a opção desejada *clique* na  selecione uma das opções existentes e *clique* em .



- **“Prioridade”** – clicando na seta, selecione a prioridade que julgar ser a ideal para a situação relatada: alta, média baixa ou AMUV (acidente com múltiplas vítimas).





5. COMO INSERIR ENVOLVIDOS A UMA SOLICITAÇÃO

Para incluir uma vítima ou envolvido na solicitação, clique no botão  "Engolvidos" para que o sistema abra a seguinte tela:




Nome	Idade	Sexo	
VITIMA 1			
VITIMA 2			


É possível inserir vítima(s) de duas maneiras.

Na primeira, adicione a quantidade desejada no campo "**Quantidade**"   e clicar no botão ao lado "**Gerar Vítimas**", após *clique* no botão salvar. Neste processo o sistema cria apelidos para as vítimas, como no quadro ao lado (VÍTIMA 1, VÍTIMA 2 e assim por diante, dependendo da quantidade desejada). É possível editar os nomes clicando sobre o mesmo e inserindo o nome correto.


A segunda maneira de inserção de vítimas é clicando três vezes com o botão esquerdo do mouse na linha correspondente ao nome do envolvido e informe os respectivos dados cedidos pelo solicitante.

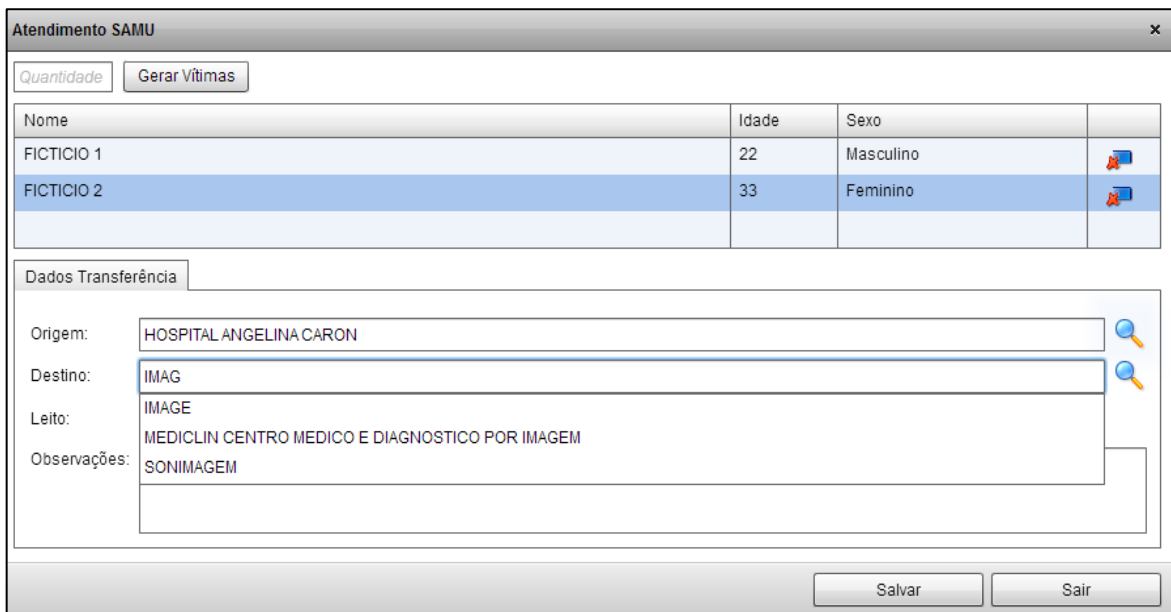
Havendo a necessidade de excluir alguma vítima cadastrada, clique no botão  "**Remover**".

6. COMO SOLICITAR UM TRANSPORTE (TRANSFERÊNCIA OU EXAME)



Se o motivo da ocorrência for uma transferência hospitalar ou exame, preencha a solicitação da maneira habitual. No botão “**Envolvidos**”,  inclua a(s) vítima(s), como descrito anteriormente.

Selecione o paciente de interesse e em seguida preencha os campos de “**Dados Transferência**” informando a Origem, Destino, Leito e Observações.

Clique em  Os outros detalhes da transferência serão completados pelo médico regulador.



The screenshot shows a software window titled "Atendimento SAMU". At the top left, there are two buttons: "Quantidade" and "Gerar Vítimas". Below this is a table with columns for "Nome", "Idade", "Sexo", and an empty column with a red 'X' icon. The table contains two rows: "FICTICIO 1" (22, Masculino) and "FICTICIO 2" (33, Feminino). Below the table is a section titled "Dados Transferência" with a tabbed interface. The "Origem" field contains "HOSPITAL ANGELINA CARON". The "Destino" field contains "IMAG". The "Leito" field contains "IMAGE" and "MEDICLIN CENTRO MEDICO E DIAGNOSTICO POR IMAGEM". The "Observações" field contains "SONIMAGEM". At the bottom right, there are two buttons: "Salvar" and "Sair".

Nome	Idade	Sexo	
FICTICIO 1	22	Masculino	
FICTICIO 2	33	Feminino	

Dados Transferência

Origem: HOSPITAL ANGELINA CARON

Destino: IMAG

Leito: IMAGE
MEDICLIN CENTRO MEDICO E DIAGNOSTICO POR IMAGEM


Observações: SONIMAGEM

Salvar Sair

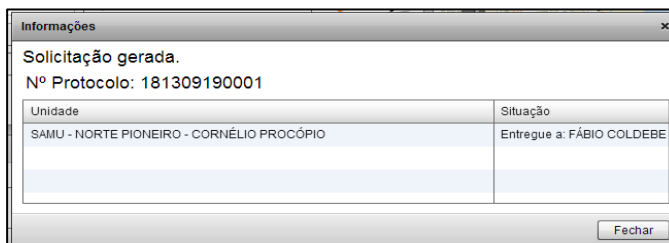
NOTA: Se existir mais de uma vítima é necessário inserir os dados de transferência ou exame em todos os envolvidos.

7. COMO DESPACHAR UMA SOLICITAÇÃO PARA O MÉDICO REGULADOR

Após o preenchimento de todos os dados da solicitação, e havendo a necessidade da continuidade de atendimento pelo médico Regulador, essa ocorrência precisa ser encaminhada para tela do mesmo.

Para isso, clique no botão **“Despachar”** .

O quadro destacado abaixo será exibido, identificando o número do protocolo gerado, para qual central reguladora e para qual médico regulador a solicitação está sendo enviada. *Clique* no botão **“Fechar”** e retornará a tela para efetuar uma nova solicitação.




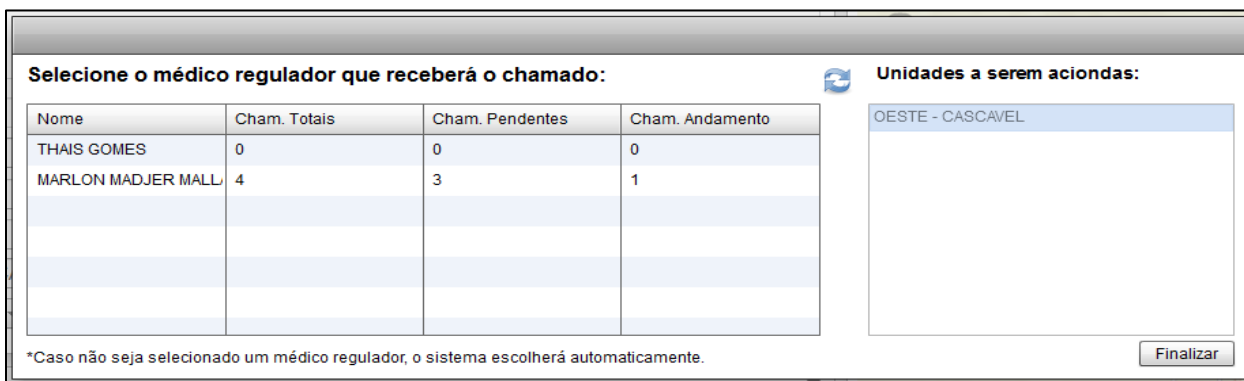
Informações

Solicitação gerada.
Nº Protocolo: 181309190001

Unidade	Situação
SAMU - NORTE PIONEIRO - CORNÉLIO PROCÓPIO	Entregue a: FÁBIO COLDEBE

Fechar

Caso seja necessário é possível escolher um médico regulador específico. Para isso, ao terminar o preenchimento da solicitação clique no botão **“Selecionar Médico”** . Na tela abaixo, selecione o médico regulador e clique em **“Finalizar”**.



Selecione o médico regulador que receberá o chamado:

Nome	Cham. Totais	Cham. Pendentes	Cham. Andamento
THAIS GOMES	0	0	0
MARLON MADJER MALL	4	3	1

*Caso não seja selecionado um médico regulador, o sistema escolherá automaticamente.


Unidades a serem acionadas:

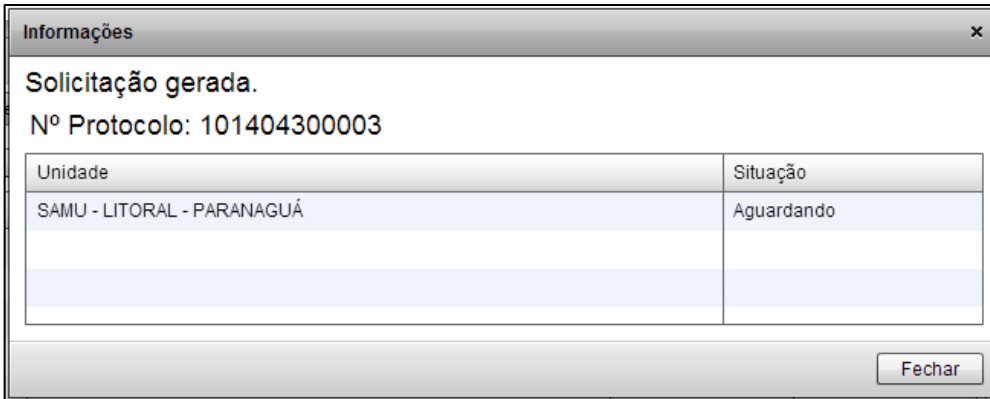
OESTE - CASCAVEL

Finalizar

Porém esse procedimento só será possível se mais de um médico estiver logado ao sistema. Se apenas um estiver como médico regulador, a função desse botão será semelhante ao de **“Despachar”**.

8. O QUE ACONTECE SE NÃO HOUVER MÉDICO REGULADOR LOGADO NO SISTEMA

Clicando no botão “**Despachar**”,  a ocorrência será direcionada ao Médico Regulador. Não havendo profissional regulador on-line ao sistema será apresentada a seguinte mensagem:



Informações




Solicitação gerada.
Nº Protocolo: 101404300003

Unidade	Situação
SAMU - LITORAL - PARANAGUÁ	Aguardando

Fechar


NOTA: A solicitação ficará em estado de ‘Aguardando’. No momento em que o profissional regulador ingressar ao sistema, esta solicitação será direcionada a ele. No entanto, perceba que mesmo nesta condição é gerado o número do protocolo e a central onde está será enviada a solicitação. *Clique* no botão “**Fechar**” e retornará a tela para efetuar uma nova solicitação.

9. OUTRAS FORMAS DE FINALIZAR UMA SOLICITAÇÃO


Além de despachá-la ao médico regulador, existem outras três opções para finalizar o atendimento do TARM. Correspondem com a classificação dada à mesma, sendo: Abandonar , Trote  e Informações  conforme descrito a seguir:

9.1 Abandonar

Não havendo necessidade de dar continuidade ao atendimento é possível Cancelar.


Para isso clique no botão **“Abandonar”** . Ao realizar este procedimento, o sistema realiza o registro da existência de um atendimento, porém como abandono.


9.2 Trote

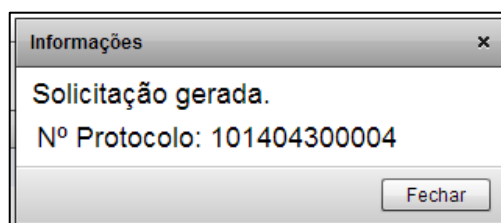
Identificando que se trata de um trote clique no botão **“Trote”** .

Para efetivação do registro, é obrigatório informar o número do telefone que foi recebido.

9.3 Informação

Quando se tratar apenas de casos onde são prestadas informações e não é necessário gerar uma solicitação de emergência/urgência clique no botão **“Informações”** .

Para as três formas de finalização da ocorrência citadas o sistema exibirá uma mensagem informando o numero do protocolo conforme a figura abaixo, clique em  para concluir a ocorrência.



10. GERANDO COMPLEMENTO DE UMA SOLICITAÇÃO

A área de “Últimas Solicitações” exibe automaticamente um histórico dos registros feitos nas últimas 24 horas com o objetivo de evitar a duplicidade de cadastro. Estes ficam organizados nas abas correspondentes de acordo com o mesmo número de telefone, bairro e/ou endereço que está sendo registrado no novo atendimento.

Últimas Solicitações

Nº de Telefone | Bairro | Endereço

Situação:

Número	Data	Natureza/Incidente	Agência	Situação
1065	11/06/2013	CAUSA EXTERNA: MOTO X ÔNIBUS		PENDENTE

Últimas Solicitações

Nº de Telefone | Bairro | Endereço

Situação:

Telefone	Data	Solicitante	Naturezas/Incidentes	Situação
98765432	11/06/2013	SIMONE	CAUSA EXTERNA: MOTO X ÔNIBUS	PENDENTE

Últimas Solicitações

Nº de Telefone | Bairro | Endereço

Situação:

Telefone	Data	Solicitante	Naturezas/Incidentes	Bairro	Situação
98765432	11/06/2013	SIMONE	CAUSA EXTERNA: MOTO X ÔNIBUS	CENTRO	PENDENTE

Últimas Solicitações

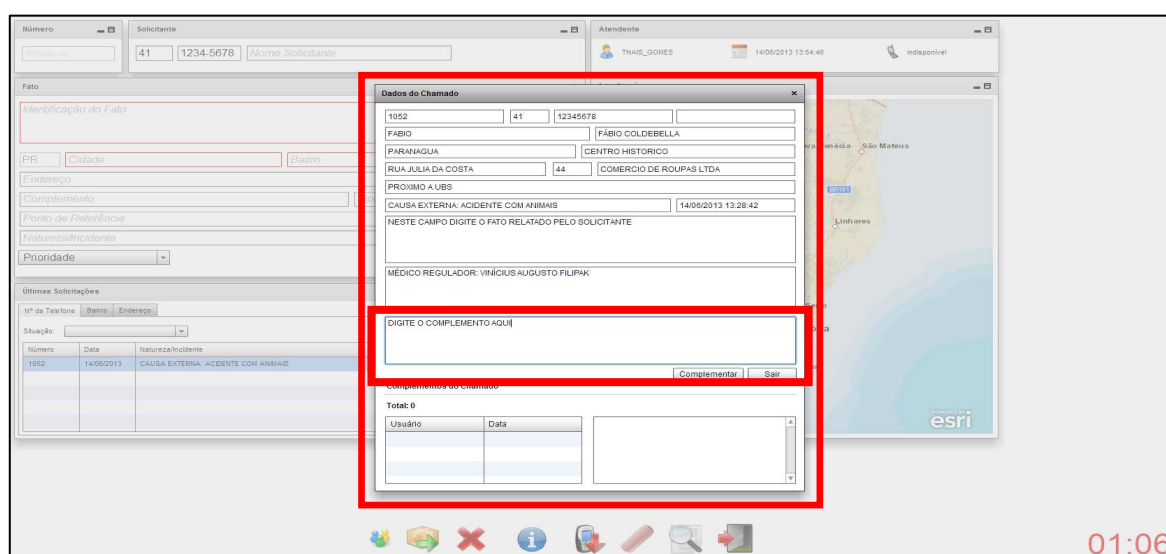
Nº de Telefone | Bairro | Endereço | Responsáveis

Pesquisar

Prioridade	Número	Data/Hora	Incidente	Responsável	Situação
MÉDIA	151411200063	20/11/2014 14:35:18	DOR NO ABDOMEN	MAICON ELIAS SILVESTR	PENDENTE
BAIXA	151411200052	20/11/2014 13:31:37	TRANSFERÊNCIA	MAICON ELIAS SILVESTR	PENDENTE
BAIXA	151411200064	20/11/2014 14:37:36	AGITAÇÃO / COMPORTA	MAICON ELIAS SILVESTR	PENDENTE
MÉDIA	151411200062	20/11/2014 14:27:33	MAL ESTAR / PASSANDC	MAICON ELIAS SILVESTR	EM ANDAMENTO
BAIXA	151411200061	20/11/2014 14:18:31	AUTO X MOTO	MAICON ELIAS SILVESTR	EM ANDAMENTO

Quando estiver realizando o preenchimento de uma nova solicitação, e identificar que na área de “Últimas Solicitações” já existe um registro para o mesmo (conforme mostrados nas figuras a cima), é possível realizar um complemento para aquele que já foi cadastrado anteriormente.

Para isso, dê *duplo clique* na solicitação correspondente. O sistema abrirá a tela para o registro do complemento:



Antes de realizar o complemento, certifique-se de que a solicitação corresponde ao chamado que deseja complementar. É possível observar os dados registrados anteriormente, se NÃO, clique em sair e registre uma nova solicitação.

Caso a solicitação seja a que deseja complementar, faça o complemento digitando as informações necessárias no local destacado na figura e clique em . O complemento gera um número de protocolo.

NOTA: No quadro “Complementos do Chamado” é possível visualizar todos os complementos de chamado que já foram registrados nessa mesma ocorrência. Para conferir a descrição do mesmo, basta clicar sobre o usuário que efetuou o complemento e ler no quadro ao lado.

11. REQUISITOS MÍNIMOS NECESSÁRIOS PARA UTILIZAÇÃO DO SISTEMA

- Internet banda larga de no mínimo 40mb ou superior e que seja dedicada e com redundância;
- Sistema Operacional Windows XP ou superiores;
- Flash Player 10 ou superior atualizado;
- Monitor 21'' (importante que a resolução de tela alcance 1440 X 900 pixels ou superior);
- Aplicativo Java versão 6 ou superior
- Navegadores de internet atualizados, ex.:
 - Internet Explorer versão 7 ou superior
 - Mozilla Firefox 8 ou superior.
 - Google Chrome (recomendado).