



SAMU

**Serviço de Atendimento
Móvel de Urgência**

**Perfil: TARM
Telefonista Auxiliar da
Regulação Médica**

Versão: 04.47.00

SUMÁRIO

1. ACESSO AO SISTEMA.....	3
2. TELA INICIAL – TARM.....	5
3.COMO INICIAR UMA SOLICITAÇÃO.....	8
4. COMO INSERIR ENVOLVIDOS A UMA SOLICITAÇÃO	10
5. COMO SOLICITAR UM TRANSPORTE (TRANSFERÊNCIA OU EXAME)	11
6. COMO DESPACHAR UMA SOLICITAÇÃO PARA O MÉDICO REGULADOR	12
7. O QUE ACONTECE SE NÃO HOUVER MÉDICO REGULADOR LOGADO NO SISTEMA	13
8. OUTRAS FORMAS DE FINALIZAR UMA SOLICITAÇÃO.....	13
8.1 Abandonar	13
8.2 Trote	14
8.3 Informação.....	14
9. GERANDO COMPLEMENTO DE UMA SOLICITAÇÃO.....	15
REQUISITOS MÍNIMOS NECESSÁRIOS PARA UTILIZAÇÃO DO SISTEMA.....	18
Histórico	19

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 página inicial do site, clique no ícone



Sistema Estadual de
Regulação

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

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



A tela de acesso ao sistema SAMU apresenta o logo do Sistema Estadual de Regulação do Paraná (SAÚDE PARA TODO PARANÁ) e um ícone de SAMU. Abaixo, há um formulário de login com o título "Acesso ao Sistema". O formulário contém dois campos de entrada: "Usuário:" e "Senha:". O campo "Usuário:" deve conter o nome e sobrenome em maiúsculas e underscore (NOME_SOBRENOME). O campo "Senha:" deve conter a senha padrão 123. Um botão "Autenticar" com um ícone de chave amarela está localizado à direita dos campos de entrada.

5ºPasso: Informe sua identificação de **usuário** e **senha pessoal**:

- No campo “**USUÁRIO**” siga o seguinte padrão: *NOME_SOBRENOME*;
- No campo “**SENHA**”, digite a senha padrão **123**.

6ºPasso: *Clique* no botão “**Autenticar**” ou apenas pressione a tecla “**Enter**”.

No primeiro acesso após realizar o login, a tela de redefinição de senha será exibida.

Redefinição de Senha

Senha:

Confirmação de Senha:

Captcha:  

Confirmação do Captcha:

No campo “**Senha**”: informe a nova senha para utilizar nos próximos acessos.

No campo “**Confirmação de Senha**”: repita a senha informada no campo acima.

No campo “**Confirmação Captcha**”: digite letras e números exatamente como exibido no quadro Captcha.

Clique em “**Salvar**” e nos próximos acessos ao sistema utilize essa nova senha.

Exemplo: Número de Protocolo

10	180103	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 – Quando vinculado ao sistema de geoposicionamento das ambulâncias 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.

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.
- “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.

3. 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 sequência ao chamado é importante para se houver a necessidade de retornar a ligação.

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 que você preenche as informações, o sistema mostrará sugestões de texto para a correta escolha dos dados.

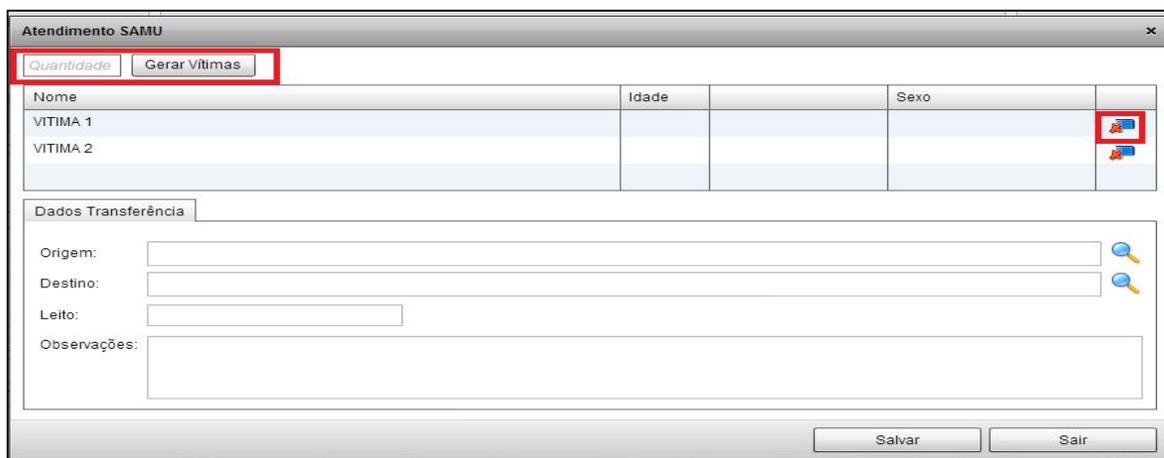
Caso o número de telefone registrado já exista na base de dados do sistema, o endereço será automaticamente preenchido e se precisar alterar clique no botão **“Alterar Endereço”** .

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



The screenshot shows a window titled "Atendimento SAMU". At the top, there are two buttons: "Quantidade" and "Gerar Vítimas", both highlighted with red boxes. Below them is a table with columns for "Nome", "Idade", and "Sexo". The table contains two rows: "VITIMA 1" and "VITIMA 2". To the right of the table, there is a red box around a button with a trash icon. Below the table is a section titled "Dados Transferência" with fields for "Origem:", "Destino:", "Leito:", and "Observações:". At the bottom right, there are "Salvar" and "Sair" buttons.

4. COMO INSERIR ENVOLVIDOS A UMA SOLICITAÇÃO

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

Para inserir 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.

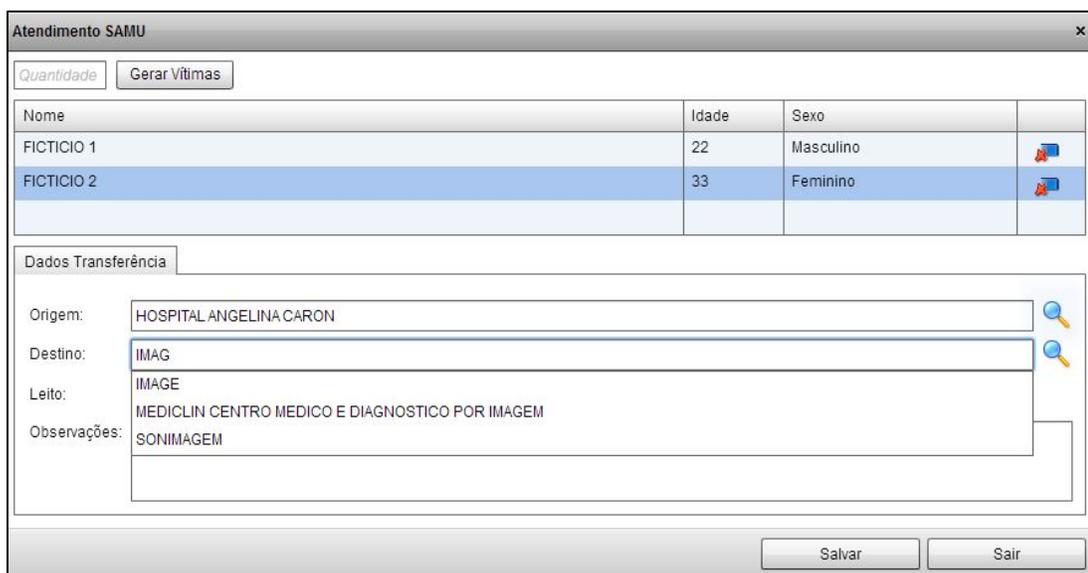
Havendo a necessidade de excluir alguma vítima cadastrada, clique no botão "Remover".

5. COMO SOLICITAR UM TRANSPORTE (TRANFERÊNCIA 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.

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



The screenshot shows a software window titled "Atendimento SAMU". It contains a table with columns for "Nome", "Idade", and "Sexo". Below the table is a section titled "Dados Transferência" with fields for "Origem", "Destino", "Leito", and "Observações".

Nome	Idade	Sexo	
FICTICIO 1	22	Masculino	
FICTICIO 2	33	Feminino	

Dados Transferência

Origem: HOSPITAL ANGELINA CARON

Destino: IMAG

Leito: IMAGEM

Observações: MEDICLIN CENTRO MEDICO E DIAGNOSTICO POR IMAGEM
SONIMAGEM

Buttons: Salvar, Sair

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

6. 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.



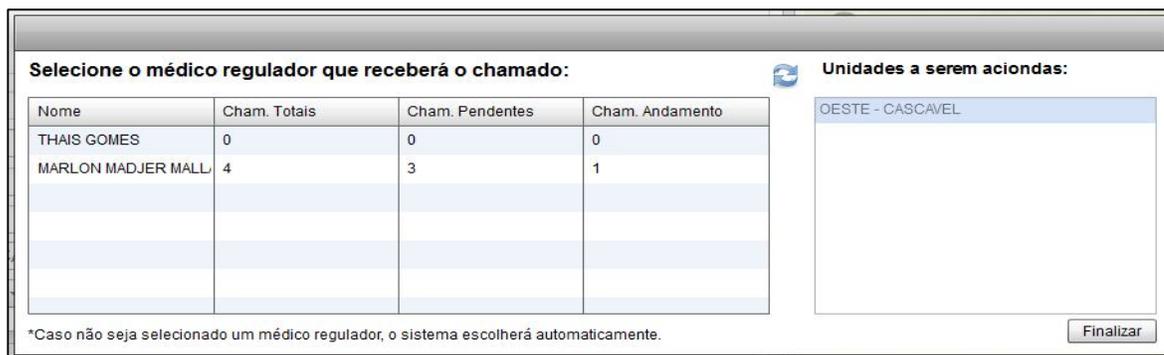
Informações

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

Unidades a serem acionadas:

OESTE - CASCAVEL

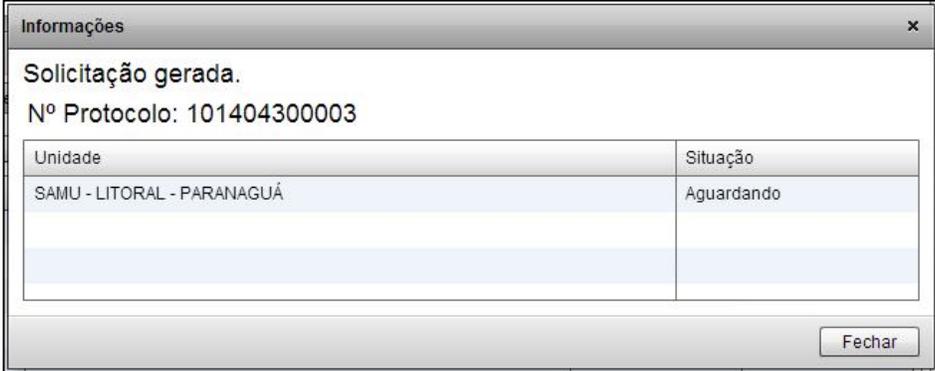
*Caso não seja selecionado um médico regulador, o sistema escolherá automaticamente.

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”**.

7. 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:



A janela de informações exibe o seguinte conteúdo:

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.

8. 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:

8.1 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.

8.2 Trote

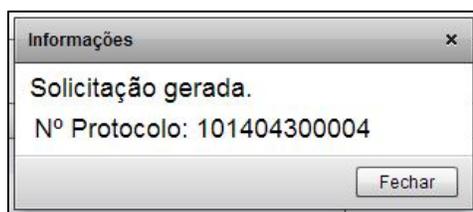
Identificando que se trata de um trote clique no botão “**Trote**” .

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

8.3 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 fechar para concluir a ocorrência.



9. 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

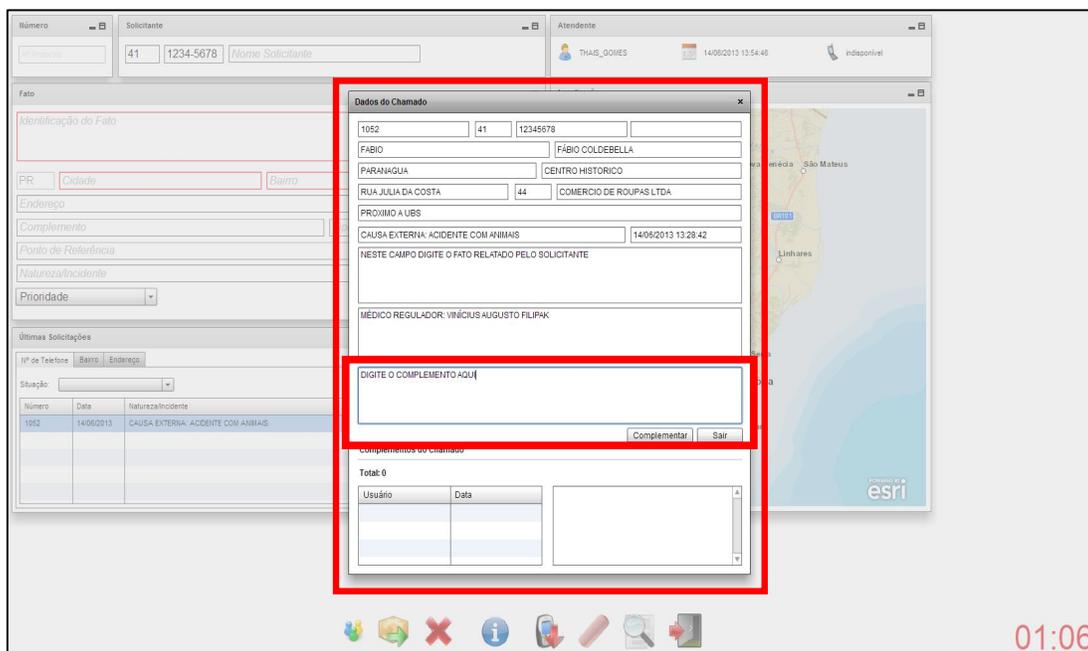
Nº de Telefone | Bairro | Endereço

Situação:

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

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.

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).

Histórico

Versão	Data	Atualizado	Revisado	Descrição
04.45.00	29/12/2017	Arthur	Leilane	Revisão de documento.
04.47.00	18/01/2018	Arthur	Leilane	Atualização de Versão