

Gerenciamento de centros de operações de emergência



Com o sistema da SISGRAPH, melhoraremos o nível de atendimento à população, reduzimos o tempo-resposta e o número de trotes ao 192”.

Coordenadoria da Central de Operações do Samu de São Paulo

Samu de são paulo usa as soluções da sisgraph para atendimento e despacho de ambulâncias

O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (Samu/192) é um programa federal que tem como finalidade prestar o socorro à população em casos de emergência. Atualmente, a rede nacional SAMU 192 conta com 147 Serviços de Atendimento Móvel de Urgência no Brasil. Ao todo, 1.273 municípios são atendidos pelo SAMU, num total de 112 milhões de pessoas. O serviço está presente em 26 capitais e Distrito Federal. Em São Paulo, a central recebe, diariamente, uma média de 9 mil ligações.

O atendimento começa com os operadores fazendo algumas perguntas para a pessoa que ligou para saber qual o estado das vítimas, por exemplo. Com base nas respostas, os médicos que trabalham na central decidem qual o tipo de ambulância será deslocada ao local da ocorrência. Hoje, o serviço conta com ambulâncias para suporte básico (com dois auxiliares de enfermagem) e outras para suporte avançado (com um médico e um enfermeiro), além de um serviço móvel prestado por motocicletas. O SAMU tem dezenas de bases espalhadas pela cidade de São Paulo.

A grande diferença em relação a outros tipos de atendimentos de emergência é a utilização do software de triagem médica. Ele disponibiliza aos despachadores os protocolos médicos necessários para cada tipo de ocorrência,

além de informações úteis para as ações após o despacho e antes da chegada ao local. Isso possibilitou a padronização das perguntas e uma maior eficiência no registro das respostas. Esses protocolos são mantidos, atualizados e auditados pela National Academy of Emergency Dispatch, e atendem à portaria 2048/GM, do Ministério da Saúde, cujo objetivo é regulamentar o atendimento das urgências e emergências.

Para gerenciar e agilizar todo esse trabalho, o SAMU de São Paulo implantou um novo sistema de Atendimento, Regulação e Despacho fornecido pela SISGRAPH, e o customizou para atender as demandas específicas.

A nova solução implantada pela SISGRAPH é utilizada em todo o fluxo operacional de atendimento do SAMU. Baseado no protocolo médico do SAMU, as solicitações são priorizadas conforme sua gravidade, agilizando e racionalizando de sobremaneira o despacho das viaturas e a tomada de decisão dos médicos reguladores, que realizam uma triagem mais avançada antes do despacho. Já os despachadores, responsáveis pelo controle das ambulâncias do SAMU, identificam as ambulâncias mais próximas ou indicadas para atender uma determinada ocorrência.