



GESTÃO COM FOCO EM TEMPO RESPOSTA, EM UM SERVIÇO DO SAMU 192 NO INTERIOR DO RJ. COMO CHEGAR 50% MAIS RÁPIDO NA OCORRÊNCIA?

PAULO SÉRGIO MENDES DE LIMA; DAVID RODRIGUES; RODRIGO LAGES DIAS

Introdução: O SAMU 192 é responsável por prestar um atendimento precoce às vítimas que tenham sofrido um agravo à saúde, que pode gerar sofrimento, levar a sequelas ou até mesmo à morte, independentemente da natureza causadora (clínica, cirúrgica, traumática ou psiquiátrica). O tempo-resposta -TR (início da ligação até a chegada na ocorrência) é de primordial importância para uma boa evolução do quadro causador da injúria. **Objetivos:** Analisar retrospectivamente o TR de um SAMU no interior do Estado do RJ, no período de Jan/22 a Jun/23. **Metodologia:** 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 74mil ocorrências. **Resultados:** Identificado uma queda de quase 50% do TR 45:30 (JAN/22) para 22:45 (Jun /23). Em Jan/22 identificava-se um tempo dentro da central de regulação de 26:40, chegando a 10:08 em jun/23. O tempo de VTR foi de 17:50 (Jan/22) para em 12:37 (jun/23). A resolutividade dentro da central de regulação saiu de 18% (Jan/22) para 26% (Jun/23). O tempo médio resposta da classificação vermelha (início do chamado) saiu de 32:57 (Jan/22) para 17:44 (Jun/23). Mensalmente são realizadas ligações para pesquisa de satisfação dos usuários (busca ativa), auxiliando nas estratégias de melhoria do serviço. Em jan/22, tinha taxa de 84% muito satisfeitos e em jun/23 identificado uma taxa de 96% muito satisfeito. **Conclusão:** Identificado que o aumento da resolutividade dentro da central de regulação, e otimização da saída das VTR ocasionaram a queda de aproximadamente 50% do TR para chegar na ocorrência (22:45 jun/23 x 45:30 jan/22), principalmente nos casos com classificação vermelha que chegou a 17:44 jun/23 x 32:57 jan/22(maior gravidade no início do chamado). Com a chegada mais rápido na ocorrência, tem-se o aumento da satisfação do usuário (84% jan/22 x 96% jun/23).

Palavras-chave: Samu 192, Urgência, Emergência, Tempo resposta, Sus.