



Prefeitura Municipal de Campinas  
 Secretaria Municipal de Saúde  
 Serviço de Atendimento Móvel de Urgência  
 - SAMU 192 CAMPINAS -

Rua Arthur Ramos 441 - Ponte Preta - Campinas - CEP 13035-471  
 Tel: (19) 3232-2152 Fax: (19) 3232-2504



**AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DO SAMU 192 CAMPINAS - 2010**

O SAMU 192 CAMPINAS é um serviço que tem como conceito o atendimento de urgência e emergência de toda a região de Campinas.

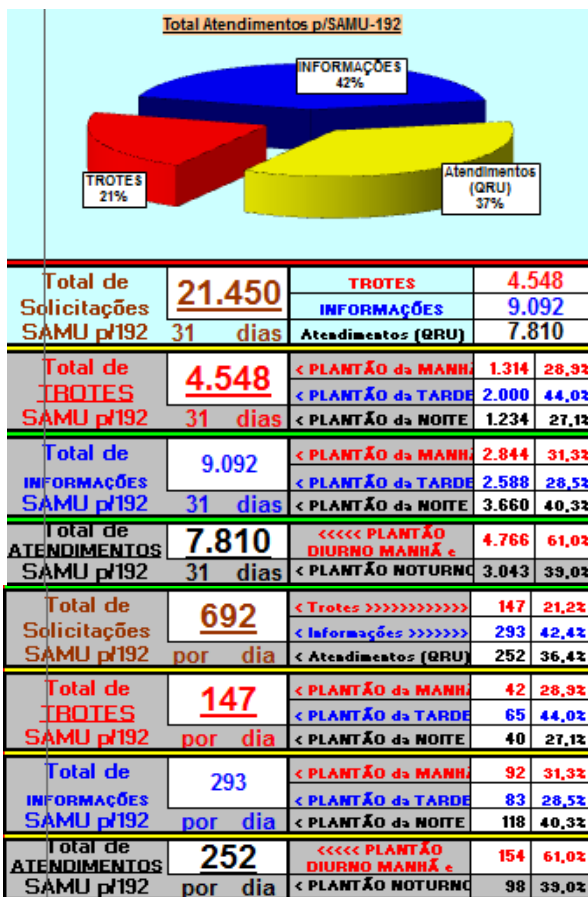
Recebeu pelo Sistema **192** em 2010 em torno de **264.000** ligações que correspondem a **22.000** ligações mensais.

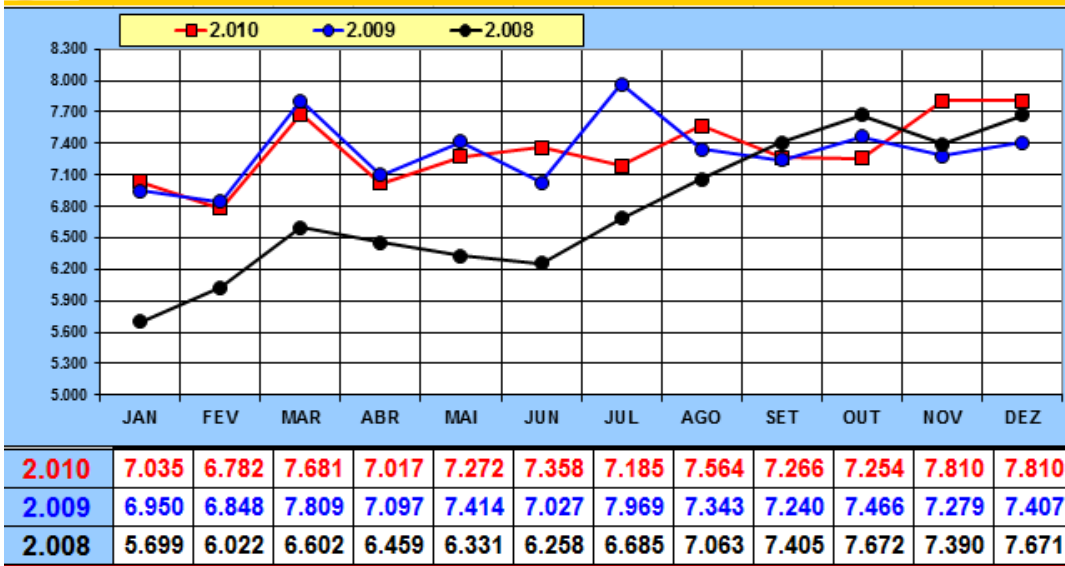
Deste total, foram realizados em média cerca de **5.500 situações de trotes mensais** (147 trotes/dia).

Do total de 22.000 ligações ao Sistema 192, foram realizadas cerca de **9.000 informações** não referentes a atendimentos de urgência e emergência (293 informações/dia).

Do total de 22.000 ligações ao SAMU 192, foram realizados cerca de **7.500 atendimentos mensais relacionados a Urgência e Emergência. (252 atendimentos /dia).**

Dados / Mês de dezembro 2010





Os atendimentos de Urgência e Emergência tiveram um aumento importante e progressivo em 2008 de aproximadamente 30% e se manteve num patamar de 7.300 atendimentos em 2009. Em 2010, o número de atendimentos não foi tão significativo, tendo um aumento de 7% apenas no final do ano.

A Coordenação do SAMU 192 CAMPINAS realiza mensalmente uma avaliação dos trabalhos realizados, diante de uma série de planilhas de produção, onde quantifica e qualifica os resultados estatísticos, corrigindo as dificuldades e problemas encontrados.

Esse trabalho é um reflexo direto da qualidade do serviço que é verificado diretamente junto ao usuário, ligando para a residência do usuário e questionando vários itens relacionados ao atendimento tais como, tempo resposta do atendimento telefônico 192, postura dos profissionais médicos durante o atendimento, e atenção, cuidado e orientações realizadas pelos profissionais de enfermagem e motorista.

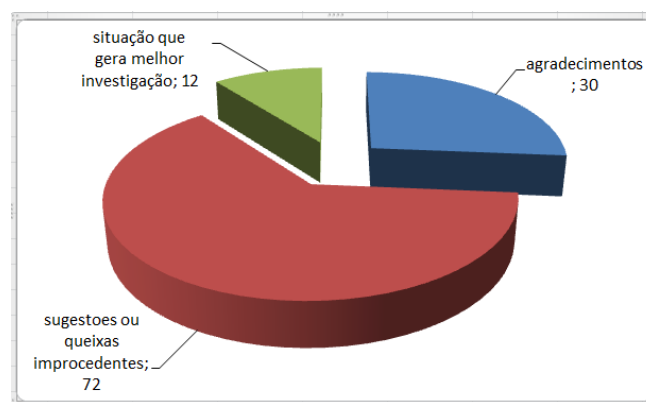
FEED BACK dos atendimentos											
DATA	QRU n°								EXTRA		
nome do profissional a ser reavaliado	<b>TELEFONISTA</b>	sim	não	sim	não	sim	não	sim	não	sim	não
	Nome do Profissional										
	Demora para atender										
	Telefonista Educada										
nome do profissional a ser reavaliado	<b>MÉDICO</b>	sim	não	sim	não	sim	não	sim	não	sim	não
	Nome do Profissional										
	Demorou para atender										
	Foi Educado ?										
	Ele disse o nome ?										
	Fez muitas perguntas?										
nome do profissional a ser reavaliado	<b>ENFERMAGEM</b>	sim	não	sim	não	sim	não	sim	não	sim	não
	Nome do Profissional										
	Se identificou ao chegar ?										
	Foi educada ?										
	Foi cuidadosa com o paciente ?										
	Se aconteceu o transporte até uma Unidade de Saúde :										
nome do profissional a ser reavaliado	<b>MOTORISTA</b>	sim	não	sim	não	sim	não	sim	não	sim	não
	Nome do Profissional										
	Se identificou ao chegar ?										
	Foi educado ?										
Foi cuidadoso com o paciente ?											
Correu muito ?											
VERIFICADO POR :				horário		: h					
ficha 04		FICHA DE FEED BACK						SAMU 192			

Além dessas avaliações, também é feita a avaliação do usuário pelas reclamações do 156 onde, no ano de 2010 tivemos um total de 115 encaminhamentos, que correspondem a média de 9 casos/mês.

Deste total de 115 encaminhamentos, 31 foram relacionados a agradecimentos (26,95%).

Das queixas apresentadas, 72 situações estão relacionadas a sugestões para um melhor atendimento, como aumento do número de viaturas e queixas de demora de atendimento, mas que não são situações de risco de morte ou casos graves.

Apenas 12 casos foram avaliados como procedentes e que geraram uma investigação mais criteriosa, tendo como resultado conversa com repactuação ou advertências a profissionais responsáveis.



Em 2011, estaremos mantendo e melhorando ainda mais a qualidade dos atendimentos prestados pelo SAMU 192 CAMPINAS.



Dr. José Roberto S. Hansen  
COORDENADOR  
SAMU 192 CAMPINAS  
dr.jrhansen@uol.com.br  
tel: 3235-3355