


| | | | |
|---|---|----------------------------|-----------------------------|
|  | CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ | | |
| | Procedimento Operacional Padrão – POP | | POP.34 – Página 1/11 |
| | ROTEIRO PARA ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS DO PROFISSIONAL TÉCNICO AUXILIAR DE REGULAÇÃO MÉDICA | Versão: 3 | Próxima revisão: |
| | | Emissão: 06/2025 | |
| | | | 06/2027 |

1. OBJETIVO(S)

Instruir e padronizar as condutas nos atendimentos realizados pelos auxiliares de regulação médica- TARMs da Central de Regulação Médica das Urgências do Noroeste do Paraná – SAMU Noroeste, assegurando eficiência, agilidade e segurança na triagem inicial.

2. DEFINIÇÕES

O Técnico Auxiliar de Regulação Médica (TARM) é o profissional responsável pelo atendimento telefônico às solicitações de auxílio da população nas Centrais de Regulação Médica.

Compete a esse profissional:

- Registrar dados básicos do chamado, como a identificação do solicitante, localização da ocorrência e natureza do evento;
- Prestar informações gerais à população, conforme os protocolos do serviço;
- Estabelecer contato com hospitais e demais serviços de saúde de referência, com o objetivo de obter dados e trocar informações pertinentes;
- Preencher planilhas, formulários e sistemas específicos do serviço;
- Cumprir rigorosamente os protocolos operacionais estabelecidos;
- Atender às orientações e determinações do médico regulador.


3. AGENTE EXECUTOR

Técnico auxiliar de regulação médica.

4. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

4.1. SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Ao atender a ligação, analisar as solicitações, identificando a natureza de cada demanda e direcioná-las de forma que tenham a condução mais adequada a cada caso.

| | | | |
|---|---|----------------------------|-----------------------------|
|  | CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ | | |
| | Procedimento Operacional Padrão – POP | | POP.34 – Página 2/11 |
| | ROTEIRO PARA ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS DO PROFISSIONAL TÉCNICO AUXILIAR DE REGULAÇÃO MÉDICA | Versão: 3 | Próxima revisão: |
| | | Emissão: 06/2025 | |
| | | | 06/2027 |

Considerando:

- **Solicitações de informações gerais (nas quais seguramente seja possível excluir a necessidade de atendimento pelo SAMU):** orientar os solicitantes a buscarem informações por outros meios e liberar a linha telefônica. **Exemplos:** dúvidas sobre números de telefone de outras instituições, horários de funcionamento de outros estabelecimentos, sobre o agendamento de procedimentos etc.
- **Outros meios:** pode ocorrer através do direcionamento de contato com outras instituições (polícia militar, serviço social, hospitais, secretarias municipais de saúde etc.).
- **Solicitações com Indícios Clínicos:** Sempre que houver quaisquer sinais ou sintomas sugestivos de intercorrência clínica encaminhar imediatamente ao Médico Regulador.


4.2. OCORRÊNCIAS DE NATUREZA PRIMÁRIA

Em ocorrências primárias (em via pública ou domicílio), o tempo resposta configura-se como fator de extrema relevância para um atendimento qualificado. Desta forma, a identificação da natureza da solicitação (clínica, traumática, psiquiátrica, gineco-obstétrica etc.) e a coleta de dados (identificação e endereço) devem ocorrer de forma padronizada, a fim de se reduzir ao máximo o tempo de transferência do chamado ao médico regulador. Ainda, há a necessidade de se ater às informações relevantes a esta etapa, de forma a não invadir a prerrogativa médica de coleta e avaliação de dados clínicos e definição da necessidade ou não do envio de recursos para o atendimento. Desta forma, o TARM obrigatoriamente **deverá** proceder com as seguintes etapas:

4.2.1. Identificação

- **Identificação do TARM:** atender a ligação, informar de forma clara e cordial o nome da instituição;
- **Identificação do solicitante:** Perguntar qual o nome do solicitante;
 - **Caso o solicitante negue a se identificar,** prosseguir com a coleta das informações, registrando o solicitante como “**não identificado**”.

Exemplo: “SAMU Noroeste. Qual seu nome? Como posso ajudar?”

| | | | |
|---|---|-------------------------------|--------------------------|
|  | CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ | | |
| | Procedimento Operacional Padrão – POP | POP.34 – Página 3/11 | |
| | ROTEIRO PARA ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS DO PROFISSIONAL TÉCNICO AUXILIAR DE REGULAÇÃO MÉDICA | Versão: 3 Emissão: 06/2025 | Próxima revisão: 06/2027 |

- **Ligação muda (ou que fique muda durante a coleta de dados):** retornar à ligação imediatamente no número do solicitante, de forma a estabelecer o contato não efetivado ou reestabelecer a solicitação já iniciada.

4.2.2. Coleta de dados


- **Confirmar a natureza da solicitação:** pedir informações ao solicitante para confirmar se contém relato de sinais e sintomas para serem analisados;
 - **Solicitante impacientes/nervosos:** manter a calma e a postura profissional e conduzir a coleta de dados.
- **Solicitar o endereço completo e ponto de referência:** informar de forma clara ao solicitante que precisará do endereço do ocorrido, pedindo que responda às suas perguntas;

Exemplo: “Sr./Sra., vou precisar do endereço completo e de um ponto de referência. Por favor me informe qual é a cidade/bairro/rua/número/ponto de referência”; se necessário, use exemplos para que o solicitante entenda o que é um ponto de referência. Ex.: “Há algum comércio, praça, colégio, próximo ao local?”.

- **Transferir ligação:** informar ao solicitante que a ligação será transferida ao médico regulador e solicitar que aguarde na linha e não desligue o telefone; em seguida, checar no painel telefônico o médico regulador disponível e transferir a ligação.

➤ INSTRUÇÕES DA COLETA DE DADOS:

- Evitar, sempre que possível, definir o tipo de incidente como “MAL-ESTAR GERAL/PASSANDO MAL”, uma vez que tal definição é vaga e subestima a gravidade das demandas;
- Descrever, sempre que possível, a definição do incidente o mais parecido possível das queixas apresentadas;
- Colher e registrar os dados de forma clara e completa. Quanto mais escassos ou incorretos os dados, maior o risco de que as equipes de intervenção não encontrem ou demorem a chegar ao local;

| | | | |
|---|---|-------------------------------|--------------------------|
|  | CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ | | |
| | Procedimento Operacional Padrão – POP | POP.34 – Página 4/11 | |
| | ROTEIRO PARA ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS DO PROFISSIONAL TÉCNICO AUXILIAR DE REGULAÇÃO MÉDICA | Versão: 3 Emissão: 06/2025 | Próxima revisão: 06/2027 |

- Manter o controle emocional e a postura profissional, de forma a conduzir a coleta de dados de forma adequada. Considerando que os solicitantes, em sua maioria, desconhecem o fato de a Central de Regulação não ser do próprio município de origem, o que por muitas vezes os leva a ficar impacientes com as perguntas.


4.2.3. Tempo-Resposta

Conforme prevê o Protocolo Operacional Padrão nº27:

- O tempo entre o início da chamada (entrada da ligação no sistema) e o atendimento da ligação (pelo TARM) (T1): **não exceder 20 segundos.**
- O tempo transcorrido entre o acolhimento da ligação ao 192, identificação do TARM ao solicitante e a coleta dos dados (T2): **não deve exceder 1 minuto e 30 segundos.**

4.2.4. Linha ocupada

- **Rádio operadores com linha ocupada:**
 - Transferir ligação de contato da equipe intervencionista para retorno das ocorrências em andamento, se o rádio operador estiver com a linha ocupada, **aguardar a liberação mantendo a equipe na linha;**
 - se outra ligação surgir em sua tela enquanto aguarda a liberação, transferir a ligação ao rádio operador, mesmo com a linha ocupada;
 - **Observação:** Os TARMs não devem repassar ligação diretamente ao médico regulador.
- **Médicos reguladores com linha ocupada:**
 - **Manter o solicitante na linha em espera,** até que um dos médicos reguladores libere a linha, transferindo neste momento a **ocorrência e a ligação ao mesmo tempo.**
- **Médico reguladores com linha ocupada e nova ligação na tela:**
 - Se a ligação a ser repassada tratar de situações presumivelmente mais graves, conforme Quadro 1, **e não ocorrer a liberação de um dos médicos reguladores em 15 segundos,** o TARM deverá **acionar o interruptor do**


| | | | |
|---|---|-------------------------------|--------------------------|
|  | CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ | | |
| | Procedimento Operacional Padrão – POP | POP.34 – Página 5/11 | |
| | ROTEIRO PARA ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS DO PROFISSIONAL TÉCNICO AUXILIAR DE REGULAÇÃO MÉDICA | Versão: 3 Emissão: 06/2025 | Próxima revisão: 06/2027 |

dispositivo luminoso, que indicam aos médicos a existência de situação potencialmente grave (o interruptor aciona as luzes vermelhas de atenção da sala dos reguladores);

- **Transferir ocorrência e a ligação compulsoriamente**, cabendo ao médico regulador gerenciar a ligação atual de forma a acolher da forma mais rápida possível a nova ligação.

Quadro 1. Situações graves de acionamento

| SITUAÇÕES GRAVES DE ACIONAMENTO |
|--|
| Suspeita de paradas cardiorrespiratórias |
| Obstruções ventilatórias (engasgos) |
| Afogamentos |
| Ferimentos por arma branca e de fogo |
| Agressões |
| Crises convulsivas |
| Traumas com grande energia cinética envolvida (acidentes com múltiplas vítimas, colisões em rodovias, atropelamentos, capotamentos) |
| Quedas de grande altura |
| Eletrocussão |
| Acidentes com vítimas inconscientes |
| Vítimas inconscientes |

| | | | |
|---|---|-------------------------------|--------------------------|
|  | CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ | | |
| | Procedimento Operacional Padrão – POP | POP.34 – Página 6/11 | |
| | ROTEIRO PARA ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS DO PROFISSIONAL TÉCNICO AUXILIAR DE REGULAÇÃO MÉDICA | Versão: 3 Emissão: 06/2025 | Próxima revisão: 06/2027 |

4.2.5. Ocorrências em Unidades Básicas de Saúde (UBS)

Nos casos em que o chamado de urgência seja oriundo de Unidades Básicas de Saúde (UBS) ou Postos de Saúde, a ocorrência deverá ser tratada como de **natureza primária**, somente nos casos em que o profissional de saúde reportar ao TARM que o paciente está **inconsciente ou que se trate de uma parada cardiorespiratória**, nos demais casos as ocorrências devem ser registradas como **ocorrência secundária**.

Esta orientação se justifica pela reconhecida escassez de recursos materiais, estruturais e humanos voltados ao atendimento de urgências e emergências nestes estabelecimentos, o que os torna insuficientes para estabilização e suporte avançado de vida nos casos mais graves, como citados.


Dessa forma, o TARM deverá seguir os mesmos critérios e fluxo operacional das ocorrências em via pública ou domicílio, conforme descrito nos itens.

Dupla checagem do endereço nas ocorrências primárias (comunicado interno nº 236/2024): Consiste na reconfirmação verbal dos dados coletados antes da transferência da ligação ao médico regulador, garantindo assim maior precisão no envio das equipes de intervenção.

Procedimento a ser seguido pelo TARM:

- Realizar a coleta de dados conforme o fluxo já estabelecido;
- Antes de transferir a ligação, repetir ao solicitante, de forma clara e pausada, os dados referentes ao endereço completo;
- Confirmar individualmente os seguintes dados:
- Nome da rua, avenida, estrada ou rodovia;
- Número (quando aplicável);
- Nome do município.

Exemplo: "Sr./Sra., confirmando então: o nome da rua/av./estrada/rodovia é _____, nº _____, na cidade de _____. Não desligue vou passar a ligação para o médico regulador."

| | | | |
|---|---|-------------------------------|--------------------------|
|  | CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ | | |
| | Procedimento Operacional Padrão – POP | POP.34 – Página 7/11 | |
| | ROTEIRO PARA ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS DO PROFISSIONAL TÉCNICO AUXILIAR DE REGULAÇÃO MÉDICA | Versão: 3 Emissão: 06/2025 | Próxima revisão: 06/2027 |

4.2.6. Envio de localização de endereço em zona rural circular interna nº 305/2024

As ocorrências com origem em zonas rurais apresentam limitações específicas na coleta de dados de localização, em virtude da ausência de identificação formal de estradas, sítios ou propriedades, e da eventual dificuldade dos solicitantes em fornecer informações precisas.

Com o objetivo de minimizar erros, agilizar o tempo-resposta e garantir a chegada da equipe de intervenção ao local, **o TARM deverá** seguir os procedimentos abaixo descritos:


- **Após a coleta inicial do endereço** (nome da localidade, referências, município):
 - Perguntar ao solicitante se o número de telefone informado possui *WhatsApp*, e caso negativo, solicitar outro número que tenha essa funcionalidade;
- **Solicitação de localização via *WhatsApp*:**
 - Informar ao solicitante que será enviado um simples “oi” no número indicado, para que ele envie imediatamente a “localização atual” do aparelho celular;
- O TARM após enviar a ocorrência ao médico regulador, após recebimento da localização deverá realizar o encaminhamento desta ao Rádio Operador pelo *WhatsApp* institucional, informando o número da ocorrência correspondente.

Importante: A solicitação da localização geográfica não exclui a necessidade da dupla checagem do endereço previamente registrado.

4.3. OCORRÊNCIA DE NATUREZA SECUNDÁRIA

Em ocorrências secundárias (transferências inter-hospitalares ou para a realização de exames complementares), a adequada coleta de dados pode ser priorizada em detrimento do tempo-resposta (sem que haja, no entanto, displicência com este fator), tendo em vista que o paciente presumivelmente já recebeu o primeiro atendimento em um estabelecimento de saúde.

Assim, da mesma forma que em ocorrências primárias, a coleta de dados (identificação do paciente, município e instituição de origem) deve ocorrer de forma padronizada, de forma a reduzir ao máximo a necessidade de prospecção de dados pelo médico regulador. O TARM deverá proceder com a:

| | | | |
|---|---|-------------------------------|--------------------------|
|  | CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ | | |
| | Procedimento Operacional Padrão – POP | POP.34 – Página 8/11 | |
| | ROTEIRO PARA ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS DO PROFISSIONAL TÉCNICO AUXILIAR DE REGULAÇÃO MÉDICA | Versão: 3 Emissão: 06/2025 | Próxima revisão: 06/2027 |


4.3.1. Identificação

- **Identificação do TARM:** atender a ligação, informar de forma clara e cordial o nome da instituição;
- **Identificação do solicitante:** Perguntar qual o nome do solicitante;
Exemplo: “SAMU Noroeste. Qual seu nome? Como posso ajudar?”
- **Ligação muda (ou que fique muda durante a coleta de dados):** retornar à ligação imediatamente no número do solicitante, de forma a estabelecer o contato não efetivado ou reestabelecer a solicitação já iniciada.

4.3.2. Coleta de dados

- **Identificar a natureza da solicitação:** solicitar e registrar os dados do estabelecimento de saúde, nome completo e função do profissional solicitante, informando-lhe de forma clara que precisará dos dados pertinentes à abertura da ocorrência e pedindo ao mesmo que responda às suas perguntas. **Por exemplo:** “Sr./Sra., vou precisar do nome completo do paciente, idade, data de nascimento e da hipótese diagnóstica”.
- **Confirmar regulação pela Central de Leitos:** questionar se o paciente teve vaga regulada pela Central Estadual de Leitos ou se trata de uma solicitação de regulação de urgência (via SAMU);
 - **Caso regulado pela Central de Leitos:** solicitar o protocolo de cadastro na Central e registrá-lo compulsoriamente no boletim eletrônico de atendimento;
- **Realizar a dupla checagem das informações, conforme Circular Interna 02/2022:** repetir ao solicitante todas as informações já registradas, de forma que ele confirme individualmente os dados, permitindo a correção de eventuais registros incorretos.

As informações serem confirmadas são: Nome completo do profissional solicitante, função e número do registro profissional; nome da Instituição de saúde e cidade; nome do paciente e idade; hipótese diagnóstica e setor do hospital onde o paciente se encontra.

| | | | |
|---|---|-------------------------------|--------------------------|
|  | CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ | | |
| | Procedimento Operacional Padrão – POP | POP.34 – Página 9/11 | |
| | ROTEIRO PARA ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS DO PROFISSIONAL TÉCNICO AUXILIAR DE REGULAÇÃO MÉDICA | Versão: 3 Emissão: 06/2025 | Próxima revisão: 06/2027 |

4.3.3. Transferir ligação

Informar ao solicitante que a ligação será transferida ao médico regulador e solicitar que aguarde na linha e não desligue o telefone. Em seguida checar no painel telefônico o médico regulador disponível e transferir a ligação seguindo a rotatividade na distribuição de transferências aos médicos reguladores.

4.3.4. Contatar a Central de Leitos

Caso a solicitação seja via central, confirmar a liberação da vaga, registrando no boletim eletrônico de atendimento a confirmação de liberação e anotar o nome do (a) atendente da Central que realizou a confirmação.

- **Em caso de solicitante não médico:** informar que o quadro clínico do paciente deverá ser passado para o médico regulador pelo médico responsável no local;
- **Restrição à solicitação de informação:** caso o solicitante (não médico) exponha restrição, transferir ligação ao regulador, que avaliará o mérito da restrição.

➤ INSTRUÇÕES PARA COLETA DE DADOS

- Questionar e registrar no boletim eletrônico de atendimento o exato setor da instituição no qual se encontra o paciente (ex.: pronto socorro, enfermaria, UTI), anotando inclusive os detalhes do setor (ex.: UTI Geral, UTI COVID, ala “A”, ala “B” etc.);
- Registrar a hipótese atual que fundamenta a solicitação da transferência, não devendo entrar em detalhes (ex.: dados vitais, comorbidades, história clínica, tempo de internamento).


4.3.5. Tempo-Resposta

Conforme prevê o Protocolo Operacional Padrão nº 27:

- O tempo entre o início da chamada (entrada da ligação no sistema) e o atendimento da ligação (pelo TARM) (T1): **não exceder 20 segundos.**
- O tempo transcorrido entre o acolhimento da ligação ao 192, identificação do TARM ao solicitante e a coleta dos dados (T2): **não deve exceder 2 minutos e 30 segundos.**

4.3.6. Linha ocupada

- **O Médico regulador da vez na rotatividade com linha ocupada:**

| | | | |
|---|---|-------------------------------|--------------------------|
|  | CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ | | |
| | Procedimento Operacional Padrão – POP | POP.34 – Página 10/11 | |
| | ROTEIRO PARA ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS DO PROFISSIONAL TÉCNICO AUXILIAR DE REGULAÇÃO MÉDICA | Versão: 3 Emissão: 06/2025 | Próxima revisão: 06/2027 |

- **Manter o solicitante na linha em espera**, até que o médico regulador libere a linha, transferindo neste momento a ocorrência e a ligação ao mesmo tempo.
 - **Médico regulador da vez na rotatividade com linha ocupada e nova ligação na tela:**
 - Transferir ao médico apenas a ocorrência: informar ao solicitante que o médico regulador está em atendimento e que ele retornará à ligação assim que possível (registrando compulsoriamente esta informação no boletim eletrônico de atendimento e informando ao regulador através do chat que o ele deverá retornar à ligação da respectiva transferência quando possível).
- Exemplo de registro no boletim eletrônico de atendimento:** “Comunicado ao médico regulador _____ a necessidade de retornar à ligação ao solicitante _____ assim que possível”.
- **Transferência retornar para o TARM** (sinalizando que o médico regulador precisou desligar sem atendê-la): informar ao solicitante que o médico regulador está em atendimento e que ele retornará à ligação assim que possível (registrando compulsoriamente esta informação no boletim eletrônico de atendimento e informando ao regulador através do chat que ele deverá retornar à ligação da respectiva transferência quando possível).


➤ **OBSERVAÇÕES IMPORTANTES:**

- Todas as informações ou atualizações sobre ocorrências já abertas, disponibilizadas ao TARM pelo solicitante em novos contatos telefônicos deverão ser compulsoriamente registradas pelo TARM no campo “COMPLEMENTO” do boletim eletrônico de atendimento.

4.4. PROCEDIMENTOS EM CASOS DE CANCELAMENTO MUDANÇA DE ENDEREÇO DA OCORRÊNCIA - CONFORME CIRCULAR INTERNA Nº 05/2025

Quando, após a abertura da ocorrência e o repasse ao médico regulador, for recebida nova ligação informando **alteração no endereço** da ocorrência (ex: paciente se deslocou ou endereço inicial estava incorreto), o TARM deverá:

- Comunicar **imediatamente** o novo endereço ao **Rádio Operador (RO)** via telefone;

| | | | |
|---|---|-------------------------------|--------------------------|
|  | CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ | | |
| | Procedimento Operacional Padrão – POP | POP.34 – Página 11/11 | |
| | ROTEIRO PARA ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS DO PROFISSIONAL TÉCNICO AUXILIAR DE REGULAÇÃO MÉDICA | Versão: 3 Emissão: 06/2025 | Próxima revisão: 06/2027 |

- Registrar a nova informação no campo **“complemento” da ocorrência no sistema.**

4.4.1. Cancelamento da Ocorrência

Caso seja recebido contato informando o **cancelamento da ocorrência** (ex: desistência do solicitante ou resolução da situação), o TARM deverá:

- Requisitar o nome completo do solicitante e registrá-lo no campo apropriado da ocorrência no sistema, assim como, o motivo detalhado do cancelamento;
- Comunicar **imediatamente** o cancelamento ao **RO** via telefone;
- Registrar o **motivo do cancelamento** no campo **“complemento” da ocorrência no sistema.**


➤ OBSERVAÇÕES IMPORTANTES:

- O registro correto e completo no sistema é obrigatório em ambas às situações.

4.5. SOLICITAÇÃO DE CONTATO TELEFÔNICA

As solicitações dos médicos reguladores para o TARM realizar contatos telefônicos externos, devem ser feitos da seguinte maneira:

- **Quando houver a necessidade de realizar contatos telefônicos com solicitantes** (tanto em ocorrências primárias quanto em secundárias já em andamento), recomenda-se aos médicos reguladores que sempre que possível o façam diretamente de seus ramais, tendo em vista a disponibilidade do contato telefônico dos solicitantes nos boletins de atendimento; este processo agiliza a atualização de informações, por vezes necessárias à continuidade do atendimento.
- **Solicitações de aberturas de ocorrência para apoio aeromédico**, confirmações de liberação de leitos junto à Central de Leitos ou às instituições de referência podem seguir com os TARM (tendo em vista ocuparem períodos maiores para sua realização).
- Caso seja solicitado aos TARM que realizem ligações, o regulador deverá verificar no boletim de atendimento qual foi o TARM que abriu a ocorrência, direcionando a requisição especificamente ao mesmo em chat privativo; tal norma é necessária tendo em vista que, quando a solicitação é realizada de forma vaga e não direcionada (Ex.: *"alguém por favor ligue para*

| | | | |
|---|---|-------------------------------|--------------------------|
|  | CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ | | |
| | Procedimento Operacional Padrão – POP | POP.34 – Página 12/11 | |
| | ROTEIRO PARA ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS DO PROFISSIONAL TÉCNICO AUXILIAR DE REGULAÇÃO MÉDICA | Versão: 3 Emissão: 06/2025 | Próxima revisão: 06/2027 |

_____)", a responsabilidade pelo cumprimento da solicitação acaba se diluindo, acarretando na possibilidade de não ser cumprida no tempo adequado.

- Quando o médico regulador não puder atender de imediato a ligações referentes a solicitações de transferências, o TARM deverá comunicá-lo, em chat privativo, sobre a ocorrência encaminhada que aguarda retorno da Central de Urgências; tão logo esteja disponível, o médico regulador deverá retornar à ligação ao serviço solicitante ou requisitar ao TARM, também em chat privativo, que o faça.

4.6. CANAIS OFICIAIS PARA REGISTRO DE OCORRÊNCIAS CIRCULAR INTERNA Nº 04/2025

Todas as solicitações de atendimento **devem ser feitas exclusivamente** por meio dos seguintes canais oficiais da Central de Regulação:

- Telefone 192
- (44) 3152-1050
- 0800-641-4750


O uso de canais oficiais assegura o correto registro, a padronização e a rastreabilidade das ocorrências, o que é fundamental para a qualidade da regulação médica e para eventuais auditorias. A centralização das solicitações nos canais apropriados evita atrasos no processo de regulação, contribuindo para uma resposta oportuna e eficaz, sendo assim o uso de ferramentas informais, como o WhatsApp, pode levar a falhas de entrega, perda de informações e não integração com o sistema, comprometendo o atendimento e a segurança do paciente.

O atendimento pré-hospitalar é uma atividade com implicações técnicas e jurídicas. O uso de canais não autorizados pode expor os profissionais e a instituição a riscos legais e administrativos.

4.6.1. Proibição do Uso de WhatsApp

É proibida a abertura de ocorrências via aplicativo *WhatsApp*.

- Caso o **telefone do Rádio Operador** receba mensagens via *WhatsApp* provenientes do Corpo de Bombeiros, Polícia Militar ou outros órgãos:
 - O solicitante deve ser imediatamente orientado a utilizar um dos canais oficiais.

| | | | |
|---|---|----------------------------------|--------------------------------|
|  | CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ | | |
| | Procedimento Operacional Padrão – POP | POP.34 – Página 13/11 | |
| | ROTEIRO PARA ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS DO PROFISSIONAL TÉCNICO AUXILIAR DE REGULAÇÃO MÉDICA | Versão: 3 Emissão: 06/2025 | Próxima revisão: 06/2027 |

4.6.2. Exceção – Situações Emergenciais


A utilização do *WhatsApp* somente será permitida em caráter emergencial, quando:

- Houver falhas técnicas comprovadas nos sistemas de telefonia oficial.
 - A indisponibilidade dos canais oficiais seja **temporária e registrada**.

Nesses casos, o uso do *WhatsApp* será autorizado como medida emergencial, com o objetivo de garantir a continuidade e qualidade do atendimento.


4.7. PROCEDIMENTO PARA ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS DURANTE O PLANTÃO

- Todas as dúvidas relacionadas às ocorrências devem ser esclarecidas exclusivamente por meio de telefone institucional;
- As comunicações devem ocorrer sempre em alça fechada, ou seja, com um profissional transmitindo a informação e confirmando que o outro compreendeu corretamente, garantindo assim a efetividade da comunicação;
- É obrigatório o registro de qualquer orientação ou informação complementar no campo “complemento” da ocorrência no sistema, assegurando a rastreabilidade e integridade dos dados;
- É expressamente proibido adentrar a sala de regulação para questionar ou solicitar esclarecimentos diretamente aos rádios operadores ou médicos reguladores, de forma a preservar a concentração e a fluidez do atendimento;
- Em casos de dúvidas relevantes ou necessidade de esclarecimentos adicionais, a solicitação deve ser encaminhada à Coordenação imediata, que será responsável por conduzir as diligências e tratativas necessárias.

| | | | |
|---|---|----------------------------------|--------------------------------|
|  | CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ | | |
| | Procedimento Operacional Padrão – POP | POP.34 – Página 14/11 | |
| | ROTEIRO PARA ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS DO PROFISSIONAL TÉCNICO AUXILIAR DE REGULAÇÃO MÉDICA | Versão: 3 Emissão: 06/2025 | Próxima revisão: 06/2027 |

5. REFERÊNCIAS

Protocolo Operacional Padrão 27 (CIUENP);
 Portaria GMMS 2048 de 05 de novembro de 2002 (Ministério da Saúde);
 Manual de Regulação Médica das Urgências (Ministério da Saúde);
 Resolução CFM 2110 de 2014 (Conselho Federal de Medicina);
 Resolução CFM 1643 de 2002 (Conselho Federal de Medicina);
 Resolução SESA 161 de 2018 (Secretaria Estadual de Saúde do Paraná);
 Código de Ética Médica (Conselho Federal de Medicina);
 Código de Ética da Enfermagem (Conselho Federal de Enfermagem);
 Circular Interna n° 02/2022 (CIUENP);
 Circular Interna n° 05/2025 (CIUENP);
 Circular Interna n° 04/2025 (CIUENP);
 Circular Interna n° 305/2024 (CIUENP);
 Comunicado Interno n° 236/2024 (CIUENP)

| | | | |
|---|---|-------------------------------|--------------------------|
|  | CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO NOROESTE DO PARANÁ | | |
| | Procedimento Operacional Padrão – POP | POP.34 – Página 15/11 | |
| | ROTEIRO PARA ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS DO PROFISSIONAL TÉCNICO AUXILIAR DE REGULAÇÃO MÉDICA | Versão: 3 Emissão: 06/2025 | Próxima revisão: 06/2027 |

6. HISTÓRICO DE REVISÕES

| Versão | Numeração anterior | Nome anterior | DATA |
|--------|--------------------|--|---------|
| 1 | 47 | Roteiro para atendimentos telefônicos do profissional técnico auxiliar de regulação médica | 08/2022 |

| Elaboração | | Data |
|--|---|---------|
| Késia Alessandra Jordão Ribeiro – Coord. Enfermagem Alain Barros Côrrea – Coord. Médico | | 08/2022 |
| Versão | Revisão | Data |
| 01 | Yonara B. Thé da Silva – Coord. NEP Rúbia Pacheco Pachega – Tec. Auxiliar de Regulação Médica | 08/2022 |
| 02 | Késia Alessandra Jordão Ribeiro – Coord. Enfermagem Ricardo de Oliveira – Coord. Médico Yonara B. Thé da Silva – Coord. NEP | 08/2024 |
| 03 | Késia Alessandra Jordão Ribeiro – Coord. Enfermagem Ricardo de Oliveira – Coord. Médico Yonara B. Thé da Silva – Coord. NEP Valéria Bononi Gonçalves de Souza – Coordenadora Geral | 08/2025 |
| Editora: Letícia Rumão dos Santos – Aux. Administrativo | | 08/2025 |

Késia Alessandra Jordão Ribeiro
Coordenadora de Enfermagem

Yonara B. Thé da Silva
Coordenadora do Núcleo de Ensino
Permanente

Ricardo de Oliveira
Coordenador Médico

Valéria Bononi Gonçalves de Souza
Coordenadora Geral