

### Regulação para o SAMU a partir de um caso clínico fictício- experiência de estudantes de medicina

### Regulation for SAMU from a fictitious clinical case - experience of medical students

### Regulación para SAMU a partir de un caso clínico ficticio - experiencia de estudiantes de medicina

 Lílian Nogueira Diniz<sup>1</sup>

 Sérgio de Castro Cunha Neto<sup>1</sup>

 Vítor Borges Japiassú<sup>1</sup>

 Rodrigo Marques da Silva<sup>1</sup>

1. Centro Universitário de Brasília. Brasília, Distrito Federal, Brasil.

#### RESUMO

**Objetivo:** discutir a regulação médica de urgências do SAMU, seu funcionamento e sua importância, a partir de um caso clínico fictício, à luz da literatura científica e legislação vigente. **Método:** Trata-se de um relato de experiência elaborado a partir das atividades de uma disciplina do curso de medicina de uma instituição privada de Brasília. Os casos fictícios e a atuação do médico regulador foram elaborados no período de 1 a 20 de maio de 2023 a partir dos seminários previstos na disciplina e sob supervisão docente. **Resultados:** O.S., 45 anos, estava dirigindo, levando 3 passageiros em seu veículo, perdeu o controle do veículo e colidiu com árvores ao redor da pista. Uma pessoa que estava no local ligou para o SAMU. O médico regulador deve atender ao chamado, gravar a ligação e receber a ficha com as informações relatadas, realizar orientações para atendimento imediato, e classificar a gravidade da ocorrência. **Conclusão:** Após a análise da situação e da atuação do SAMU, podemos concluir que é um sistema de alta eficiência do ponto de vista de triagem de pacientes e de atendimento médico de emergência, altamente equipado para os mais diversos cenários que podem ser encontrados neste contexto tão abrangente.

**Descritores:** Regulação; Serviço Móvel; Urgência.

#### ABSTRACT

**Objective:** to discuss the medical regulation of SAMU emergencies, its functioning and its importance, from a fictitious clinical case, in the light of the scientific literature and current legislation. **Method:** This is an experience report elaborated from the activities of a discipline of the medical course of a private institution in Brasília. The fictitious cases and the performance of the regulatory physician were elaborated in the period from May 1 to 20, 2023 from the seminars provided for in the discipline and under faculty supervision. **Results:** O.S., 45, was driving, carrying 3 passengers in his vehicle, lost control of the vehicle and crashed into trees around the lane. A person who was at the scene called SAMU. The regulating physician must answer the call, record the call and receive the form with the information reported, provide guidance for immediate care, and classify the severity of the occurrence. **Conclusion:** After analyzing the situation and the performance of SAMU, we can conclude that it is a system of high efficiency from the point of view of patient triage and emergency medical care, highly equipped for the most diverse scenarios that can be found in this context so comprehensive.

**Descriptors:** Regulation; Mobile Service; Urgency.

#### RESUMEN

**Objetivo:** discutir la regulación médica de las emergencias de SAMU, su funcionamiento y su importancia, a partir de un caso clínico ficticio, a la luz de la literatura científica y la legislación vigente. **Método:** Se trata de un relato de experiencia elaborado a partir de las actividades de una disciplina del curso médico de una institución privada en Brasília. Los casos ficticios y el desempeño del médico regulador fueron elaborados en el período del 1 al 20 de mayo de 2023 a partir de los seminarios previstos en la disciplina y bajo supervisión de la facultad. **Resultados:** O.S., de 45 años, conducía, llevaba 3 pasajeros en su vehículo, perdió el control del vehículo y se estrelló contra árboles alrededor del carril. Una persona que estaba en la escena llamó a SAMU. El médico regulador debe responder a la llamada, grabar la llamada y recibir el formulario con la información reportada, proporcionar orientación para la atención inmediata y clasificar la gravedad de la ocurrencia. **Conclusión:** Después de analizar la situación y el desempeño de SAMU, podemos concluir que se trata de un sistema de alta eficiencia desde el punto de vista del triaje de pacientes y la atención médica de emergencia, altamente equipado para los más diversos escenarios que se pueden encontrar en este contexto tan integral.

**Descritores:** Regulación; Servicio móvil; Urgencia.

## Introdução

O Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192), criado pelo Decreto da Presidência da República n.º 5.055, de 27 de Abril de 2004, é um importante serviço de urgência criado para acolher os pedidos de suporte médico de cidadãos acometidos em situações de graves vulnerabilidades de saúde, de natureza clínica, psiquiátrica, cirúrgica, traumática, obstétrica e ginecológica, via atendimento telefônico direto, exclusivo e prioritário. O sistema é gerido e controlado pelas Centrais de Regulação Médica de Urgências do SAMU, que, por meio de uma equipe completa, composta pelo médico regulador, telefonista auxiliar, e rádio operador, define o grau de urgência e a mobilização dos recursos necessários para o melhor atendimento para cada quadro.<sup>1</sup>

Nesse viés, a Regulação Médica de Urgências do SAMU é um sistema de acolhimento de solicitações populares na área médica de urgência, visando triar, distribuir e monitorar, de modo amplo e contínuo, a atenção a saúde nos mais diversos cenários, a fim de promover um suporte de socorro de forma efetiva, sistemática e operacionalizada. Nesse sentido, a gerência dos fluxos de pacientes vítimas a agravos à saúde, com uma distribuição equânime entre os mais diversos níveis e instituições da atenção à saúde, a cobertura de eventos e atividades de risco, a cobertura de casos com múltiplas vítimas ou agravos, a capacitação de recursos humanos na área da urgência, a execução de projetos estratégicos de atenção e vigilância à saúde e as ações educativas para a comunidade representam as principais funções e atividades gerenciadas pelos protocolos da regulação, de modo a receber todas as demandas populacionais, priorizando o atendimento de acordo com critérios objetivos de gravidade clínica num sistema hierarquizado e organizado.<sup>1</sup>

Dessa forma, todas as atividades colocadas em prática pelas Centrais de Regulação Médica de Urgências do SAMU devem garantir a operacionalização dos recursos a fim de atender as demandas da população de forma assertiva e resolutiva, considerando também ações conjuntas com outros atores envolvidos na atenção integral

às urgências, como a Defesa Civil, o Corpo de Bombeiros e a Polícia Militar, bem como uma comunicação contínua com o Comitê Gestor de Atenção às Urgências.<sup>1</sup>

Assim, a regulação médica de urgências do SAMU se mostra como um importante elo de comunicação entre os diferentes níveis de atenção à saúde, bem como um vital instrumento na oferta de serviços médicos à população, garantindo uma padronização de procedimentos, uma redução do tempo de resposta, um aumento da segurança dos pacientes e um melhor manejo de recursos. Assim, a logística operacional dessa regulação permite a abrangência e a continuidade do cuidado às vítimas, além de se materializar como um importante instrumento efetor de diversos princípios fundamentais importantes da Atenção Básica e do SUS: universalidade, equidade, integralidade, descentralização e resolutividade.<sup>1</sup>

Nesse sentido, o objetivo do estudo foi discutir a regulação médica de urgências do SAMU, seu funcionamento e sua importância, a partir de um caso clínico fictício, à luz da literatura científica e legislação vigente.

## **Método**

Trata-se de um relato de experiência elaborado a partir das atividades de uma disciplina do curso de medicina de uma instituição privada de Brasília.

Os casos fictícios e a atuação do médico regulador foram elaborados no período de 1 a 20 de maio de 2023 a partir dos seminários previstos na disciplina e sob supervisão docente. A partir disso, para discussão dos dados, foi realizada revisão bibliográfica na biblioteca eletrônica Scientific Electronic Library Online (SciELO) e nas bases de dados Literatura Latino Americana e do Caribe em Ciências Sociais e da Saúde (LILACS), e Bases de Dados em Enfermagem (BDENF), além da PubMed. Para a busca, foram utilizados os seguintes descritores de acordo com as Ciências da Saúde (DeCS): Regulação; Serviço Móvel; Urgência.

Foram incluídos artigos publicados, em língua portuguesa (Brasil) e inglesa, disponíveis online e na íntegra de forma gratuita. Foram excluídos os publicados pagos na internet, sem autoria declarada e sem relevância com o tema e os objetivos propostos. Inicialmente, realizou-se uma leitura exploratória dos títulos e resumos para reconhecimento dos artigos que atendiam os critérios de elegibilidade. Em seguida, foi realizada a leitura na íntegra dos artigos previamente selecionados, sendo esses submetidos novamente aos critérios de inclusão e exclusão.

## **Resultados e Discussão**

### **Situação problema fictícia**

Senhor Osvaldo Silva, 45 anos, estava dirigindo em alta velocidade levando 3 passageiros (esposa, 43, filhas, 8 e 12) em seu veículo (uma caminhonete modelo Ford Ranger 2019) quando foi surpreendido por um animal na pista que veio correndo subitamente das árvores. Ao ver o animal tentou por reflexo desviar para o acostamento a sua direita mas, devido ao movimento súbito e a alta velocidade, perdeu o controle do veículo e colidiu com árvores ao redor da pista. Uma pessoa que estava passando pelo local presenciou o acidente e constatou que os 4 passageiros estavam conscientes, mas que as deformidades do carro os deixaram presos nas ferragens, sem oportunidade de movimentação, e que o senhor Osvaldo e sua esposa apresentam ferimentos moderados em ambos os membros inferiores e face. Assim, ele liga para o 192 (SAMU) e aguarda atendimento aos acidentados.

## **A atuação do médico regulador**

A competência técnica do médico regulador se sintetiza em sua capacidade de “julgar”, discernindo o grau de urgência e prioridade de cada caso, segundo as informações disponíveis, fazendo ainda o enlace entre os diversos níveis assistenciais do sistema. Com o objetivo de dar a melhor resposta possível para as necessidades dos pacientes. O médico regulador deve saber realizar o exercício da telemedicina, impõe-se a gravação contínua das comunicações, o correto preenchimento das fichas médicas de regulação, das fichas de atendimento médico e de enfermagem, e o seguimento de protocolos institucionais consensuados e normatizados que definam os passos e as bases para a decisão do regulador. A gravação dos chamados dá respaldo a todos: solicitante, regulador e receptor, no sentido do registro correto e claro das informações, bem como da manutenção e observância de pactos e posturas éticas no trato dos pacientes acometidos por urgências que, dependendo da gravidade do caso, perdem o direito à escolha e são submetidos a tratamentos cuja autorização é dada pelo médico regulador.<sup>1-4</sup>

O médico regulador também deve tomar a decisão gestora sobre os meios disponíveis devendo possuir delegação direta dos gestores municipais e estaduais para acionar tais meios, de acordo com seu julgamento. Além de decidir os destinos hospitalares não aceitando a inexistência de leitos vagos como argumento para não direcionar os pacientes para a melhor hierarquia disponível em termos de serviços de atenção de urgências (a chamada “vaga zero” para internação). Deverá decidir o destino do paciente baseado na planilha de hierarquias pactuada e disponível para a região e nas informações periodicamente atualizadas sobre as condições de atendimento nos serviços de urgência, exercendo as prerrogativas de sua autoridade para alocar os pacientes dentro do sistema regional, comunicando sua decisão aos médicos assistentes das portas de urgência.<sup>1-4</sup>

Portanto, na situação apresentada, o médico regulador deve atender ao chamado da pessoa que presenciou o acidente e chamou o SAMU, gravar a ligação e receber a ficha com as informações relatadas, preenchidas pelo Telefonista auxiliar de regulação médica, vai fornecer orientações iniciais para atendimento imediato, e irá classificar a gravidade da ocorrência para poder selecionar o melhor meio de transporte que deve ser levado ao local e para qual nível de assistência de saúde que devem levar os pacientes e qual hospital para promover a conduta correta.

Por meio da atuação adequada do médico regulador e de toda a estrutura do SAMU, é garantido o atendimento adequado de urgência da maneira mais eficiente e apropriada possível. Isso fica extremamente claro por meio da análise da situação problema fictícia apresentada, em que múltiplos fatores particulares influenciam no atendimento ideal, e todos são englobados pelo SAMU e o seu sistema de controle, fazendo com que o atendimento designado a esse caso seja o mais eficiente possível, munido com todos os equipamentos e especialistas necessários para a plena resolução deste caso em particular.

## Conclusão

Assim, percebe-se a partir das informações que o SAMU é um sistema imprescindível para a manutenção da qualidade em saúde e para a otimização de tempo e recursos no tratamento de urgência em situações de vulnerabilidade médica graves. Sua gestão nas Centrais de Regulação Médica de Urgências do SAMU se materializa como um importante elemento efetor de suas diversas funcionalidades, e permite sua organização e operacionalização, de acordo com os recursos disponíveis para o serviço, bem como sua integração e comunicação com outros atores da saúde pública. Assim, sua atuação garante um cenário de triagem, monitoramento e avaliação dos mais diversos cenários de urgência e suporte de socorro, com base em protocolos objetivos de gravidade pré estabelecidos.

Apesar da importante contribuição deste sistema para a integração e promoção da saúde pública no Brasil, nota-se, ainda, a presença de inúmeros obstáculos, como a falta de integração total com os demais serviços de saúde, e o alto número de trotes, que criam uma objeção para a aplicação do sistema em sua máxima efetividade.<sup>1-3</sup>

Além disso, se faz explícito, a partir do caso apresentado, como ocorre a atuação do médico regulador, juntamente com o auxílio do resto dos profissionais da central de regulação, em todas as etapas de regulação do SAMU. Nesse sentido, tal processo permite compreender a importância da organização, da competência e da comunicação no processo do atendimento médico de urgência do SAMU, bem como a necessidade de se manter um protocolo baseado na hierarquização da gravidade de casos individuais e na integração da assistência com diversos níveis da atenção básica e hospitalar.<sup>3-4</sup>

Portanto, a partir do conhecimento dos objetivos deste serviço e das atribuições de cada profissional dentro dele, é possível avaliar como seria o cenário ideal para o funcionamento do SAMU como um serviço de auxílio às pessoas em situações de emergência.

## Agradecimentos

Essa pesquisa não recebeu financiamento para sua realização.

## Referências

1. Brasil. Ministério da Saúde. Regulação Médica das Urgências. Disponível em: <  
[https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/regulacao\\_medica\\_urgencias.pdf](https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/regulacao_medica_urgencias.pdf)>. Acesso em: 19 jun. 2023.

2. Governo do Distrito Federal. Manual de Regulação de Leitos Complexo Regulador em Saúde do Distrito Federal [Internet]. 2021 [cited 2023 Jun 19]. Available from: [https://www.saude.df.gov.br/documents/37101/0/Manual\\_64576184](https://www.saude.df.gov.br/documents/37101/0/Manual_64576184)

[\\_MANUAL LEITOS CERIH FINAL.pdf/679552d9-e5ad-5109-5f36-5f89186b1c59?t=1651675144379](https://www.cerih.org.br/Manual_Leitos_CERIH_FINAL.pdf/679552d9-e5ad-5109-5f36-5f89186b1c59?t=1651675144379).

3. Castelo, J. et al. Protocolo de acolhimento com classificação de risco Sistema Único De Saúde (SUS) HOSPITAIS MUNICIPAIS/ SÃO Luís/MA. [s.l: s.n.]. Disponível em: <[https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/protocolo\\_acolhimento\\_classificacao\\_risco.pdf](https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/protocolo_acolhimento_classificacao_risco.pdf)>.

4. Brasil. Resolução CFM No 2110 DE 25/09/2014 - Federal - LegisWeb. Disponível em: <<https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=277157#:~:text=%C3%A0%20assist%C3%Aancia%20local>>. ->.

---

**Autor de Correspondência:**

Lilian Nogueira Diniz  
SEPN 707/907. CEP: 70790-075 - Asa Norte.  
Brasília, Distrito Federal, Brasil.  
[lilian.diniz@sempreceub.com](mailto:lilian.diniz@sempreceub.com)

**Recebido: 28/01/2023**  
**Aceito: 12/03/2023**