

Sumário Executivo do Relatório do Grupo de Trabalho CODU INEM

1. O Grupo de Trabalho

Criado na sequência do Despacho n.º 837/2017, de 13 de janeiro (retificado pelo Despacho n.º 1343/2017, de 8 de fevereiro, no que respeita à integração de representantes de outras entidades no Grupo de Trabalho), constituído por 12 elementos, tendo como missão a análise do funcionamento dos Centros de Orientação de Doentes Urgentes (CODU) do INEM e a elaboração de um relatório com propostas devidamente fundamentadas que permitam melhorar a eficiência, a eficácia e a qualidade do serviço prestado pelos CODU.

2. Os CODU do INEM

Os CODU são Centrais de Emergência Médica responsáveis pela medicalização do Número Europeu de Emergência - 112. Os pedidos de socorro efetuados através do 112, que digam respeito a situações de urgência ou emergência médica, são transferidos para os CODU, competindo-lhes atender e avaliar no mais curto espaço de tempo os pedidos de socorro recebidos, com o objetivo de determinar os recursos necessários e adequados a cada caso.

O seu funcionamento é assegurado, 24 horas por dia, por equipas de Médicos, Técnicos de Emergência Pré-hospitalar (TEPH) e Psicólogos, com formação específica para efetuar o atendimento, triagem, aconselhamento, seleção e envio de meios de socorro (ambulâncias e motociclos de emergência médica, viaturas médicas e helicópteros). Os meios são selecionados de forma criteriosa de acordo com a situação clínica das vítimas e com a proximidade e acessibilidade ao local da ocorrência.

Este serviço assegura ainda o acompanhamento das equipas de socorro em atuação, em função das informações clínicas recebidas. Também seleciona e prepara a receção hospitalar dos doentes, com base em critérios clínicos, geográficos e de recursos da unidade de saúde de destino.

O volume de atividade nos últimos cinco anos está expresso na tabela seguinte. Da leitura do quadro e gráfico seguintes, é possível verificar o aumento do volume de chamadas sendo que, de 2014 a 2016, esse aumento foi mais expressivo em alguns períodos de pico de atividade que são, em grande medida, explicados pelas “ondas de calor” nos períodos de verão e pela época de natal e fim-de-ano, ambas associadas a período de férias. No caso de 2016, deve ainda ser considerada a atividade gripal verificada no final do ano.

Atendimento de Chamadas no CODU	2012	2013	2014	2015	2016
112	894 712	953 334	1 028 322	1 072 065	1 136 048
Pedidos de triagem *	242 613	233 186	219 474	215 233	213 413
CASNS **	12 782	14 585	14 349	15 660	20 887
Média diária de Chamadas Emergência Atendidas (112 + CASNS + Pedidos de Triagem)	3.142	3.291	3.458	3.570	3.744
Chamadas de passagem de dados ***	558 049	575 524	469 764	477 163	490 735
Total de chamadas Atendidas	1 708 156	1 776 629	1 731 909	1 780 121	1 861 083

* Chamadas encaminhados pelas Corporações de Bombeiros/CVP

** Chamadas recebidas da linha da saúde 24

*** Chamadas provenientes dos meios de emergência médica acionados

3. Áreas de Melhoria - Recomendações do Grupo de Trabalho

No desenvolvimento dos trabalhos foram analisadas e discutidas as várias componentes da atividade dos CODU, tendo o Grupo de Trabalho apresentado um relatório com propostas para melhoria do desempenho das centrais de emergência médica (que resultaram em 15 recomendações) que, em suma, se agrupam em três vertentes: **sensibilização, suporte da atividade e recursos humanos.**

Destacam-se as recomendações relacionadas com a gestão e governação dos sistemas e tecnologias de informação de suporte à atividade clínica e operacional, o reforço da interoperabilidade entre os sistemas de informação que suportam atualmente os CODU e as Centrais de Emergência 112, em estreita coordenação com as entidades envolvidas, e a melhoria dos indicadores de gestão e monitorização do serviço, incluindo a redefinição e a criação de novos indicadores de monitorização da atividade.

A - Sensibilização

- Divulgação e formação da população e outros intervenientes no circuito sobre a utilização do 112.

B - Suporte da Atividade

- Gestão conjunta de sistemas de informação em uso no CODU e na Central de Emergência 112;
- *Upgrade* de soluções informáticas e de comunicações, para a gestão da informação clínica e operacional. no âmbito pré-hospitalar e articulação com a rede hospitalar;
- *Upgrade* do sistema de triagem clínica;
- Investimento na operacionalização das Vias Verdes.
- Modernização de instalações, melhor preparadas para situações de catástrofe;
- Modernizar a arquitetura da rede de dados do INEM;

- Avaliar as fragilidades de Cibersegurança (**Recomendação XIII**);
- Melhorar a disponibilidade de indicadores de monitorização da atividade dos CODU (**Recomendação XV**).

C - Recursos Humanos (Recomendação XIV)

- Necessidade de mecanismos céleres para a contratação de recursos humanos;
- Necessidade de políticas de retenção de recursos humanos;
- Redefinir perfis funcionais e fluxos de trabalho para o funcionamento do CODU;
- Pagamento de vencimentos concorrenciais com a rede hospitalar.

4. Recomendações do Grupo de Trabalho

Atendendo às recomendações emanadas pelo Grupo de Trabalho, encontram-se em cursos diversas atividades das quais se realçam relativamente ao reforço da gestão, coordenação e cooperação:

A - Vertente Sensibilização (Recomendação I)

- a) Incluir a utilização do Número Europeu de Emergência - 112 no Plano Nacional de Literacia em Saúde;
- b) Realizar campanha de divulgação pública sobre o circuito da chamada para o Número Europeu de Emergência – 112;
- c) Inclusão de formação sobre utilização do Número Europeu de Emergência - 112 no projeto «SBV nas Escolas» e disciplinas como Educação Cívica ou na formação para a carta de condução, são medidas simples com impacto na cultura de saúde do país;
- d) Incluir mensagem informativa sobre procedimentos ao ligar para o Número Europeu de Emergência - 112, em linhas telefónicas que não sejam de emergência, do INEM ou outras entidades, enquanto a chamada está em espera.

Ações já desenvolvidas ou em curso:

- Projeto Suporte Básico de Vida nas Escolas sob responsabilidade do Departamento de Formação em Emergência Médica do INEM;
- Realização periódica de ações de *mass training* de Suporte Básico de Vida pelo INEM;
- Divulgação periódica deste tipo de informação nas redes sociais, na aplicação MySNS e no sítio da internet do INEM;
- Inclusão de informação sobre o Número Europeu de Emergência – 112 nos suportes informativos de outras entidades do Ministério da Saúde.

B - Vertente Suporte da Atividade (Recomendação II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI e XII)

- a) Atualização dos sistemas de informação de apoio à atividade do CODU e da Central de Emergência 112 (INEM e MAI/PSP), que se encontram em curso, realçando-se em particular a utilização de um sistema comum de cartografia e de georreferenciação, com a conseqüente melhoria no serviço prestado à população e uma redução nos custos de exploração;
- b) Reforço da estreita e permanente articulação entre as diversas entidades envolvidas, em particular com o MAI/PSP, no âmbito de uma gestão conjunto do Número Europeu de Emergência - 112;
- c) Reforço da capacidade de comunicação entre o INEM e os serviços de urgência, por forma a garantir a rapidez no encaminhamento de situações graves e na gestão de catástrofes;
- d) Avaliação por equipas especializadas da capacidade de interligação entre o Sistema Integrado de Atendimento e Despacho de Emergência Médica (SIAGEM) e o SIRESP, em particular no que se refere à geolocalização dos meios bem como do seu status/operacionalidade.

Ações já desenvolvidas ou em curso:

Decorrente da ativação a breve prazo do novo Centro Operacional Norte (CONOR) que irá complementar o Centro Operacional Sul (COSUL), será centralizado o atendimento de todas as chamadas 112 realizadas em Portugal Continental. Estão a ser realizadas ações de sensibilização junto da Liga de Bombeiros Portugueses, por forma a divulgar o processo de triagem já em utilização no COSUL e que irá futuramente ser usado no CONOR (que abrange os Distritos de Lisboa, Porto, Setúbal, Santarém, Coimbra, Viseu, Guarda, Aveiro, Braga, Viana do Castelo, Vila Real e Bragança).

A gestão, governação e racionalização dos sistemas e tecnologias de informação e comunicação fazem parte do plano estratégico do INEM, sendo atualmente um dos pilares fundamentais da organização. A sua governação é realizada de forma conjunta e integrada, promovendo a eficiência e eficácia do INEM, tendo como objetivo reforçar a segurança da informação, a privacidade e a confidencialidade dos dados e da informação sob a responsabilidade do INEM.

Assim, relativamente às recomendações realizadas pelo grupo de trabalho:

- Estão a decorrer trabalhos para melhoria das infraestruturas dos sistemas de informação que suportam o CODU, tornando-os mais seguros, mais robustos e mais resilientes, reforçando as infraestruturas tecnológicas de base e melhorando a segurança de uma forma global, através da implementação das recomendações de cibersegurança e segurança emitidas pelos SPMS (Serviços Partilhados do Ministério da Saúde), pelo Centro Nacional de Cibersegurança, pela renovação dos firewall externos, pela implementação

de novos sistemas de segurança ativa e passiva no perímetro externo do INEM, e pela atualização da plataforma antivírus dos computadores locais e servidores do INEM;

- Estão a ser avaliadas por equipas especializadas as questões de carácter tecnológico, decorrentes das recomendações recebidas do grupo de trabalho, estando já identificadas algumas áreas prioritárias das quais destacamos: o reforço da segurança das estações de trabalho, a proteção e salvaguarda da informação, o reforço da segurança nos acesso à internet, a implementação de políticas de segurança da informação tendo como base a norma ISO 27.001, bem como avaliação periódica e proativa do risco informático;
- Estão a decorrer reuniões de trabalho com os Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (SPMS), para agilização do processo de consulta de informação clínica entre o INEM e os Hospitais;
- Foi assinado protocolo entre o INEM e os SPMS para o desenvolvimento de um sistema de informação clínica;
- Estão a ser avaliadas por equipas especializadas as recomendações de segurança de informação e de cibersegurança remetidas pelos SPMS, através de Circulares Normativas, encontrando-se já algumas das referidas recomendações em fase de implementação;
- No que concerne à capacidade de comunicação com os Hospitais, foram já distribuídos 10 rádios SIRESP em serviços de urgência, estando prevista a colocação destes equipamentos nos restantes SU Polivalentes e SU Médico-Cirúrgicos do continente;
- Análise dos indicadores de desempenho de emergência pré-hospitalar utilizados a nível internacional para sustentar proposta de revisão dos indicadores utilizados em Portugal.

C – Vertente Recursos Humanos (Recomendação XIV)

- a) Necessidade de mecanismos céleres para a contratação de recursos humanos;
- b) Necessidade de políticas de retenção de recursos humanos;
- c) Redefinir perfis funcionais e fluxos de trabalho para o funcionamento do CODU;
- d) Garantir a diferenciação dos profissionais que desempenham funções nos CODU para gerirem adequadamente o sistema obtendo assim ganhos de eficiência e garantia de eficácia;
- e) Pagamento de vencimentos concorrenciais com a rede hospitalar.

Ações já desenvolvidas ou em curso:

- Procedimento para contratação (concurso) de 100 novos TEPH, prevista contratação a partir de novembro;
- Procedimento (mobilidade) para reforço CODU com 60 Assistentes Técnicos, previsto início de funções em julho/2017;

- Procedimento (mobilidade) para reforço CAPIC com 10 técnicos superiores (psicólogos), previsto início de funções em julho/2017;
- Foi solicitado à tutela, no início de maio, o aumento do limite de trabalho suplementar em 20%;
- Procedimento tendente à contratação na modalidade de prestação de serviços/tarefa de 45 profissionais (com o foco em ex-trabalhadores do INEM) para desempenharem funções nos CODU.

INEM, 13 de junho de 2017