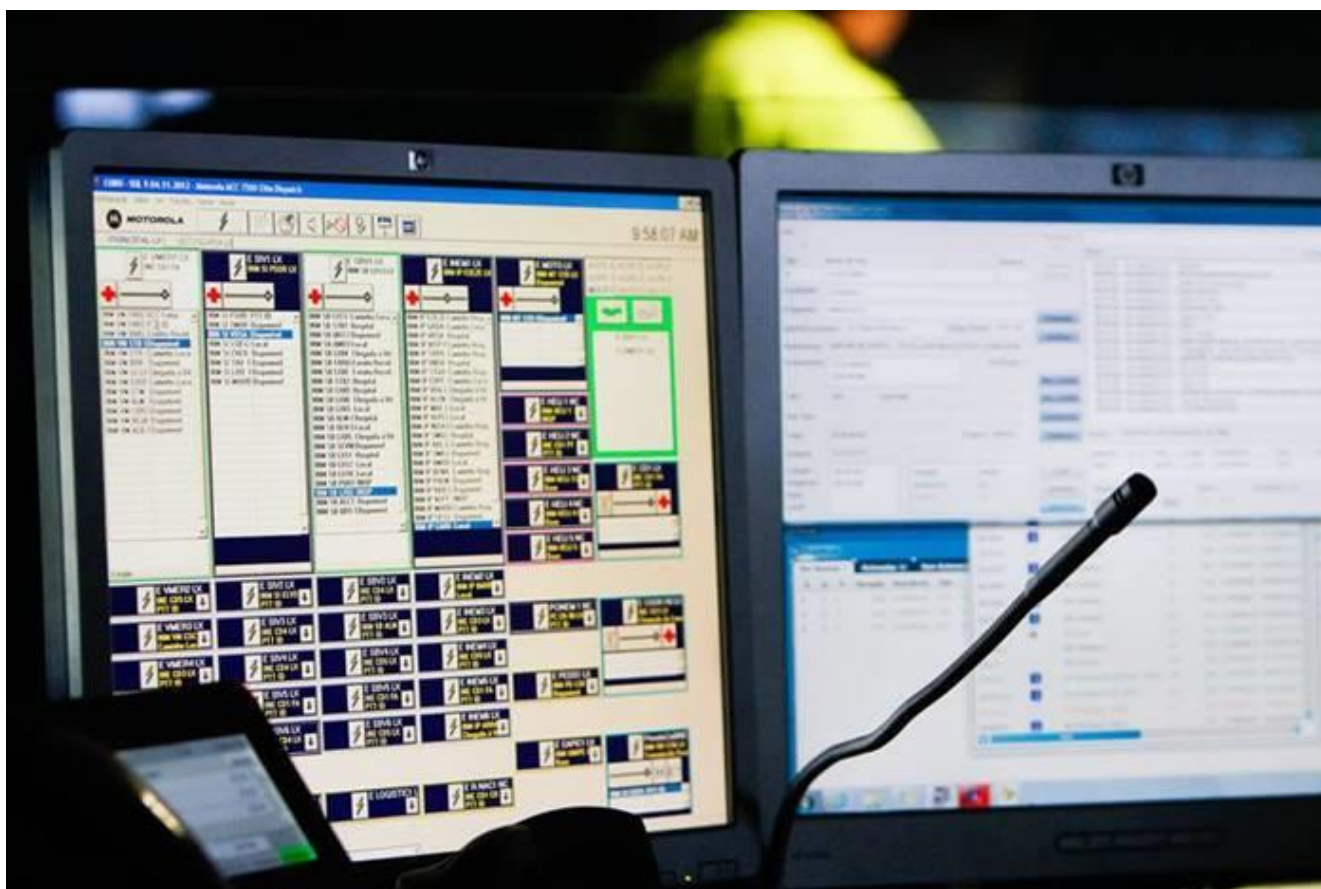


INFORMAÇÃO AOS ÓRGÃOS DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

INEM REDUZ O TEMPO MÉDIO PARA ATENDIMENTO DOS CODU



O tempo médio para atendimento das chamadas recebidas nos Centros de Orientação de Doentes Urgentes (CODU) do Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM), contabilizado em segundos, reduziu para 13 segundos no mês de maio de 2018, um valor significativamente inferior à média de 36 segundos registada no ano de 2017. Também para a totalidade dos primeiros quatro meses de 2018, o tempo de atendimento foi inferior ao tempo médio registado no ano anterior, apesar do maior número de chamadas atendidas por dia.

O INEM designou recentemente uma **equipa médica para acompanhar e monitorizar permanentemente a atividade das Centrais Médicas do INEM, os CODU**. Esta foi uma das

INFORMAÇÃO AOS ÓRGÃOS DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

medidas que permitiu reduzir substancialmente o tempo de atendimento das chamadas recebidas nos CODU, de acordo com os dados seguintes que agora se divulgam:

CODU	2013	2014	2015	2016	2017	2018 (janeiro a abril)	2018 (1 a 5 maio)
Nº de Chamadas de Emergência Atendidas	1 201 105	1 262 145	1 302 958	1 370 348	1 368 414	-----	-----
Média diária de Chamadas de Emergência Atendidas	3 291	3 458	3 570	3 744	3 748	3 947	3 622
Tempo de atendimento (segundos)	9	15	17	18	36	22	13

Os CODU do INEM são Centrais de Emergência Médica responsáveis pela medicalização do Número Europeu de Emergência - 112. Os pedidos de ajuda efetuados através do 112, que digam respeito a situações de urgência ou emergência médica, são transferidos para os CODU, competindo-lhes atender e avaliar os pedidos de socorro recebidos, com o objetivo de determinar os recursos necessários e adequados a cada caso.

O funcionamento dos CODU 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 emergência médica (ambulâncias e motociclos de emergência médica, viaturas médicas e helicópteros). Os meios de emergência 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 também o acompanhamento das equipas de emergência em atuação, através de informações clínicas recebidas, e seleciona e prepara a receção hospitalar dos doentes, com base em critérios clínicos, geográficos e de recursos da unidade de saúde de destino.

INFORMAÇÃO AOS ÓRGÃOS DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

Recorde-se que em janeiro de 2017 foi criado um Grupo de Trabalho para a Reestruturação dos CODU do INEM, que teve como missão a análise do funcionamento dos CODU e a elaboração de um relatório com propostas que permitissem melhorar a eficiência, a eficácia e a qualidade do serviço prestado pelos CODU. As principais conclusões deste Grupo de Trabalho foram publicadas em junho de 2017 na página do INEM na internet e, com a adoção de várias das recomendações emanadas nas áreas de “Sensibilização”, “Suporte à atividade” e “Recursos Humanos”, o INEM tem vindo a reduzir o tempo de atendimento das chamadas recebidas nos CODU.

Na vertente de “**Sensibilização**”, o INEM tem procurado sensibilizar os seus diferentes públicos para o uso responsável dos serviços e meios do INEM. São disso exemplos:

- a forte aposta na realização de Mass Trainings em Suporte Básico de Vida ou Ações de Sensibilização, que só em 2017 abrangeram mais de 30 mil pessoas;
- a massificação da formação de formadores dirigida a Professores, ao abrigo de protocolo firmado entre os Ministérios da Saúde e da Educação;
- a realização periódica de campanhas de informação ao público sobre a correta utilização do Número Europeu de Emergência -112 e a aposta na utilização de redes sociais enquanto veículo de divulgação de informação.

Na vertente de “**Suporte à Atividade**” destaque para:

- a entrada em funcionamento do Centro Operacional Norte (CONOR), que veio permitir a receção da geolocalização das chamadas e a passagem de informação mais completa aos CODU, diminuindo o tempo para obtenção e confirmação da localização exata da ocorrência por parte do INEM;
- a entrada em pleno funcionamento dos dois Centros Operacionais Sul e Norte, com a migração do atendimento realizado pela Central 112 que servia o distrito de Lisboa para o Centro Operacional Sul (COSUL), permitindo a geolocalização automática das chamadas e o apuramento de informação mais completa sobre determinada ocorrência, reduzindo-se o tempo de triagem nos CODU;

INFORMAÇÃO AOS ÓRGÃOS DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

- o desenvolvimento de trabalhos técnicos de configuração das infraestruturas de telefonia do Ministério da Administração Interna (MAI) e do INEM para garantir a reforço das ligações entre as centrais do MAI e do INEM, aumentando-se a redundância no atendimento do 112.

Na vertente de “**Recursos Humanos**”, o INEM:

- concluiu em maio de 2018 o procedimento concursal para contratação de 100 Técnicos de Emergência Pré-Hospitalar (TEPH);
- reforçou os CODU, por via de mobilidade e/ou prestação de serviços, com mais 41 Assistentes Técnicos;
- recrutou mais 16 médicos para a sua bolsa de prestadores de serviços nos CODU;
- promoveu um curso de formação para o exercício de funções nos CODU para mais 20 médicos;
- aumentou a sua Equipa de Psicólogos com mais sete profissionais.

O INEM é o organismo do Ministério da Saúde responsável por coordenar o funcionamento, no território de Portugal Continental, de um Sistema Integrado de Emergência Médica, de forma a garantir aos sinistrados ou vítimas de doença súbita a pronta e correta prestação de cuidados de saúde.

A prestação de socorros no local da ocorrência, o transporte assistido das vítimas para o hospital adequado e a articulação entre os vários intervenientes do Sistema, são as principais tarefas do INEM. Através do Número Europeu de Emergência – 112, este Instituto dispõe de múltiplos meios para responder a situações de emergência médica.

Lisboa, 8 de maio de 2018

Para mais informações, contactar:

Gabinete de Comunicação

INSTITUTO NACIONAL DE EMERGÊNCIA MÉDICA, I.P.

Rua Almirante Barroso, 36, 1000-013 Lisboa, PORTUGAL

TEL (+351) 213 508 108 | **MÓVEL** (+351) 924 492 853

www.inem.pt