

INFORMAÇÃO AOS ÓRGÃOS DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

SATISFAÇÃO DOS UTENTES COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO INEM É DE 97,57%



A satisfação dos utentes com o serviço prestado pelo Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM) é de 97,57% em 2017, registando-se um aumento de 16,29% em relação a 2016. Este é o resultado dos questionários de satisfação realizados pelo INEM com o objetivo de aferir a satisfação de quem recorre aos seus serviços.

O INEM avalia mensalmente a satisfação dos utentes através de questionários telefónicos. A amostra mensal de 100 utentes é selecionada aleatoriamente quanto ao turno, hora e local ou operador de atendimento, e abrange os cidadãos que recorrem ao INEM em qualquer região de Portugal Continental.

INFORMAÇÃO AOS ÓRGÃOS DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

Em 2016, o valor registado dá conta de uma satisfação de 81,67%.

A informação referente ao ano de 2017, analisada pelo Gabinete de Qualidade do INEM, permite concluir um elevado grau de satisfação dos utentes assistidos pelo INEM, que é apurado em função de variáveis diretamente relacionadas com o atendimento do Centro de Orientação de Doentes Urgentes (CODU), com o serviço prestado pelas equipas emergência médica no terreno, e com o grau de avaliação global do serviço do INEM.

Em relação à atuação do CODU do INEM, 45,62% dos utentes avaliaram o desempenho global do operador como "Excelente", 41,76% mostraram-se "Muito Satisfeitos", 8,97% dos inquiridos ficaram "Satisfeitos", 1,63% revelaram-se "Insatisfeitos", 0,61% "Muito Insatisfeitos" e 1,22% não manifestou qualquer opinião. Relativamente ao desempenho global da equipa que prestou assistência médica no local da ocorrência, 54,44% dos inquiridos avaliaram o desempenho dos profissionais como "Excelente", 40% afirmaram ter ficado "Muito satisfeitos", 4,44% declararam-se "Satisfeitos" e 1,11% informaram ter ficado "Insatisfeitos".

Quanto ao grau de satisfação global com o serviço prestado pelo INEM, 52,66% dos utentes classificaram o INEM como "Excelente", 36,10% ficaram "Muito Satisfeitos" e 11,25% ficaram "Satisfeitos", não se registando qualquer grau de insatisfação por parte dos inquiridos.

Satisfação utentes	Atenção e disponibilidade demonstradas pelo operador que atendeu a chamada	Competência e profissionalismo do operador que atendeu a chamada	Desempenho global do operador que atendeu a chamada	Competência e profissionalismo da equipa que assistiu no local	Desempenho global da equipa que assistiu no local	Simpatia, disponibilidade e respeito pelos direitos da pessoa assistida	Grau de satisfação global com o serviço prestado pelo INEM
Excelente	43,79%	46,64%	45,62%	52,23%	54,44%	53,54%	52,66%
Muito Satisfeito	42,36%	41,14%	41,76%	39,11%	40,00%	37,80%	36,10%
Satisfeito	10,18%	8,36%	8,97%	6,30%	4,44%	6,28%	11,25%
Insatisfeito	1,02%	1,63%	1,63%	1,83%	1,11%	1,05%	0,00%
Muito insatisfeito	1,42%	0,61%	0,61%	0,26%	0,00%	0,26%	0,00%
Não sabe/não aplicável	1,23%	1,62%	1,22%	0,26%	0,00%	0,52%	0,00%

INFORMAÇÃO AOS ÓRGÃOS DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

Compete aos CODU do INEM atender e avaliar no mais curto espaço de tempo os pedidos de ajuda 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 profissionais qualificados, Médicos, Técnicos de Emergência Pré-Hospitalar e Psicólogos, com formação específica para efetuar o atendimento, triagem, aconselhamento, seleção e envio de meios de socorro.

Os CODU do INEM coordenam e gerem um conjunto de meios de emergência, entre motas, ambulâncias, viaturas médicas e helicópteros.

O INEM aproveita a oportunidade para recordar uma informação que pode salvar vidas: em caso de emergência ligue 112 e colabore com as autoridades. Lembre-se que os meios de emergência médica pré-hospitalar devem apenas ser utilizados em situações de emergência, ou seja, situações em que exista perigo de vida iminente. No caso de não ser necessário enviar um meio de emergência, as chamadas serão encaminhadas para o SNS 24 que procederá ao aconselhamento adequado à situação.

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, 25 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