

INFORMAÇÃO AOS ÓRGÃOS DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

INEM: INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO REVELA QUE 94% DOS UTENTES CONSIDERAM QUE O SERVIÇO PRESTADO FOI EXCELENTE OU MUITO SATISFATÓRIO

O Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM) realizou questionários de satisfação aos seus utentes ao longo de 2018. Os resultados obtidos revelam que 48% dos inquiridos consideraram a atuação do INEM excelente e 46% mostraram-se muito satisfeitos com o trabalho desenvolvidos pelo Instituto e seus profissionais.



O INEM avalia regularmente a satisfação dos seus utentes através de questionários telefónicos. A amostra é seleccionada 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

A informação referente ao ano de 2018, analisada pelo Gabinete de Qualidade do INEM, permite concluir um **elevado grau de satisfação dos utentes assistidos pelo INEM**. São analisadas diversas variáveis diretamente relacionadas com o atendimento do Centro de Orientação de Doentes Urgentes (CODU), com o serviço prestado pelas equipas de emergência médica no terreno e com o grau de avaliação global do serviço do INEM.

Este questionário avaliou a atuação dos profissionais dos CODU e dos diversos meios de emergência médica, ao nível técnico e comportamental. Avaliou também o tempo de atendimento das chamadas, o tempo da chegada dos meios de emergência aos locais de ocorrência, ou ainda a qualidade dos meios de emergência em termos de conforto, ruído, estabilidade ou higienização.

Contabilizando os inquiridos que consideraram o trabalho do INEM **excelente**, juntamente com os que ficaram **muito satisfeitos** e aqueles que ficaram **satisfeitos** com o trabalho desenvolvido pelos profissionais do Instituto, a **satisfação global dos utentes do INEM atingiu os 98% em 2018**.

Em relação à **atuação dos CODU do INEM**, 52% dos utentes inquiridos consideraram que os profissionais das centrais médicas tiveram um **desempenho** excelente, 36% ficaram muito satisfeitos e 9% ficaram satisfeitos. Dois por cento dos inquiridos revelaram ter ficado insatisfeitos.

No que concerne ao **tempo para atendimento das chamadas de emergência**, 39% dos utentes inquiridos revelaram que foi excelente, 40% consideraram que o tempo para o atendimento foi muito satisfatório e 17% ficaram satisfeitos. Três por cento dos inquiridos ficaram insatisfeitos e um por cento muito insatisfeito com a demora no atendimento das chamadas de emergência.

50% dos inquiridos consideraram excelentes as **explicações e aconselhamentos fornecidos pelos profissionais dos CODU**, 37% ficaram muito satisfeitos e 10% satisfeitos. Dois por cento ficaram insatisfeitos com os aconselhamentos prestados.

INFORMAÇÃO AOS ÓRGÃOS DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

Quanto à **atuação da equipa de profissionais que prestou assistência médica no local da ocorrência**, 55% dos inquiridos classificou a **competência e profissionalismo da equipa** como excelente, 41% ficaram muito satisfeitos, dois por cento revelou ter ficado satisfeito e outros dois por cento revelaram insatisfação.

Relativamente ao **desempenho global destas equipas**, 58% indicou que o serviço prestado foi excelente e 39% dos inquiridos ficaram muito satisfeitos. Dois por cento dos utentes revelaram ter ficado satisfeitos e um por cento insatisfeitos.

Este inquérito resultou da escolha aleatória de 1.240 chamadas recebidas nos CODU do INEM ao longo de 2018. Dos 1.240 números telefónicos selecionados, 676 (55%) utentes atenderam a chamada do INEM, e destes, 417 (34%) aceitaram responder ao questionário.

Em todas as principais categorias avaliadas, a satisfação dos utentes é sempre superior a 90%, demonstrando claramente que os cidadãos confiam no INEM e reconhecem o importante papel que desempenha na sociedade.

Os inquéritos de satisfação realizados periodicamente pelo INEM permitem ainda aferir quais as áreas da atividade assistencial que os utentes consideraram menos positivas, permitindo ao Instituto desenvolver estratégias para melhorar continuamente o serviço prestado a todos os cidadãos que venham a necessitar de cuidados de emergência médica pré-hospitalares em situações de acidente ou doença súbita.

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.



INFORMAÇÃO AOS ÓRGÃOS DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

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, 24 de abril de 2019

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