

## INFORMAÇÃO AOS ÓRGÃOS DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

# CHAMADAS FRAUDULENTAS REALIZADAS EM NOME DO INEM

O Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM) recebeu, nos últimos dias, denúncias de cidadãos referindo que foram contactados telefonicamente pelo INEM para efeitos de inquérito de satisfação, com recurso a um número de telefone anónimo.

O INEM informa que estas chamadas telefónicas são falsas e constituem fraude porque não são realizadas pelo Instituto.

De acordo com a informação transmitida ao INEM, no decorrer das referidas chamadas, com duração aproximada de 15 a 20 minutos, são colocadas várias perguntas do foro pessoal e privado.

O INEM realiza com regularidade inquéritos de satisfação aos utentes que recorrem aos seus serviços. Estes questionários telefónicos têm duração aproximada de dois minutos e **as chamadas não são anónimas**, sendo utilizado para o efeito o n.º 218 \*\*\* \*\*.

Os inquéritos de satisfação realizados pelo INEM são sempre efetuados na sequência de um pedido de socorro feito através do Número Europeu de Emergência – 112, sendo solicitada apenas a seguinte informação:

- Género / Idade / Distrito / Profissão / Habilitações Literárias do inquirido, **não sendo solicitados quaisquer outros dados pessoais;**
- Identificação das categorias profissionais dos operacionais do INEM envolvidos;
- Grau de satisfação sobre o atendimento do Centro de Orientação de Doentes Urgentes (CODU);
- Grau de satisfação sobre a adequação dos meios de emergência acionados;
- Grau de satisfação sobre a atuação dos operacionais/tripulações envolvidos;
- Grau de satisfação sobre as condições de transporte e seleção do hospital de destino;

## INFORMAÇÃO AOS ÓRGÃOS DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

- Grau de satisfação global sobre o serviço prestado;
- Possibilidade de recomendar e/ou recorrer novamente aos serviços do INEM.

Caso tenha conhecimento de alguma situação de fraude telefónica realizada em nome do INEM, o Instituto solicita que denuncie imediatamente a situação às Autoridades.

*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, 30 de janeiro de 2020**

**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](http://www.inem.pt)